ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

**ОТЧЕТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ оценки качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района»**

Директор ООО «Тверской центр социологических и маркетинговых исследований»

 Э.М. Вишнякова

 ТВЕРЬ – 2022

**Список исполнителей**

Руководитель

Д.филос.н., профессор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.М. Вишнякова

К. соц.н., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Вайсбург

К. филос. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Ю. Верпатова

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ………………………………………………………………………..](#_Toc11623237)4

[ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ](#_Toc11623238) 14

[1. Открытость и доступность информации об организации КУЛЬТУРЫ](#_Toc11623239) 14

[2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ](#_Toc11623240) 19

[3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ](#_Toc11623241) 21

[4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ](#_Toc11623242) 25

[5. Удовлетворенность условиями ОКАЗАНИЯ УСЛУГ](#_Toc11623243) 29

[КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ](#_Toc11623244) 33

[ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ](#_Toc11623245) 40

[ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ](#_Toc11623246) 42

[ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ](#_Toc11623248) 43

[ПРИЛОЖЕНИЯ](#_Toc11623249) 45

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1](#_Toc11623250) 45

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2](#_Toc11623251) 52

[ПРИЛОЖЕНИЕ 3](#_Toc11623252) 54

[ПРИЛОЖЕНИЕ 4](#_Toc11623253) 56

**ВВЕДЕНИЕ**

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий осуществления деятельности организаций социальной сферы. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий оказания услуг; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями оказания услуг.

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания организациями культуры являются:

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 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» (ч. 2 ст. 12).
2. Приказ Министерства труда России от 31 мая 2018 года №344-н «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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) и Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).
3. Методика 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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
5. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации № Р-1681 от 18 декабря 2020 года «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

 Независимая оценка организаций культуры проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 марта 2018 года).

ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максималь-ная величина | Значи-мость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
| 1. | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами [<1>](#Par162):- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" [<2>](#Par163) |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" |
| 3.1. [<3>](#Par164) | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" [<2>](#Par163) |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" [<2>](#Par163) |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |

--------------------------------

<1> [Статья 36.2](https://dit.consultant.ru?req=doc;base=LAW;n=284308;fld=134;dst=156) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, [приказ](https://dit.consultant.ru?req=doc;base=LAW;n=179390;fld=134) Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](https://dit.consultant.ru?req=doc;base=LAW;n=284308;fld=134;dst=197) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](https://dit.consultant.ru?req=doc;base=LAW;n=190538;fld=134;dst=100027) Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

**Цель исследования** - оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

**Задачи исследования:**

* провести анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
* изучить комфортность условий предоставления услуг;
* описать доступность услуг для инвалидов;
* выявить доброжелательность, вежливость работников организации;
* охарактеризовать удовлетворенность условиями оказания услуг.

 **Объектом исследования** **выступили:** Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» (МУК «МЦБ Ржевского района»).

**Предмет исследования** – качество условий оказания услуг организациями культуры.

 **Тип исследования:** исследования по характеру задач – пилотажные, по месту проведения – полевые, по частоте проведения – разовые и повторные, по степени охвата – выборочные и сплошные.

 **Методы сбора информации:**

* анкетирование получателей услуг (анкета получателей услуг - приложение 2),
* экспертная оценка организаций культуры (чек-лист - приложение 3),
* контент-анализ сайтов организаций культуры (бланк контент-анализа – приложение 4).

 **Методика проведения:** при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» использовался комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг проводилось по критериям, утвержденным Общественным советом Администрации Ржевского района с использованием различных методов. Критерии открытости и доступности информации об организации культуры были проанализированы методом контент-анализа сайта, а также проведена экспертная оценка. Сведения о комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов, а также доброжелательности и вежливости работников культуры были оценены в ходе экспертной оценки и анкетирования получателей услуг. Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса потребителей.

 На основании 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 организацией-оператором собирается информация по каждой организации культуры в результате анализа официальных сайтов, экспертной оценки, опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений получателей услуг, в том числе получателей услуг-инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

1. Анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайте организации культуры и на сайте организации-оператора.
2. Интервьюированием получателей услуг.
3. Телефонным опросом получателей услуг.

 **Объем, тип и география выборки**. Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, был проанализирован официальный сайт Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района». Экспертная оценка организаций культуры также проводилось сплошным исследованием. Объем выборочной совокупности для опроса потребителей услуг составил около 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.[[1]](#footnote-1) Анкетирование потребителей услуг проводилось в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района».

Всего было опрошено 376 получателей услуг, из них 54 получателя услуг-инвалида.

 **Обработка и анализ результатов исследования** осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1) в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
3. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества.
4. Расчет показателя оценки качества оказания услуг по муниципальному образованию.
5. Расчет линейных распределений по каждому показателю и критерию оценки качества оказания услуг организациями культуры;
6. Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

#

# ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

#

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

Первым критерием качества условий оказания услуг организациями культуры является ***«Открытость и доступность информации об организации культуры».*** Данный критерийотражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг, опрос руководителей и контент-анализ сайтов организаций культуры. Данный критерий раскрывается через три показателя.

*1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".*

В ходе оценки было выявлено отсутствие уМУК «МЦБ Ржевского района» собственного официального сайта в сети Интернет. Таким образом, у получателей услуг не возможности ознакомиться на официальном сайте с информацией и сведениями о полном и сокращенном наименовании организации культуры, сведениями о почтовом адресе, контактных телефонах и адресах электронной почты, месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); сведениях о дате создания организации культуры и ее учредителях, учредительными документами; имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактными телефонами, адресами сайтов структурных подразделений (при наличии), адресами электронной почты; сведениями о режиме, графике работы организации культуры; сведениями о видах предоставляемых услуг организацией культуры; сведениями о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копией плана финансово-хозяйственной деятельности и сведениями о результатах независимой оценки.

В то же время, на стендах в помещении организации размещена вся необходимая информация в соответствии с установленными нормативными актами.

По результатам оценки соответствия информации о деятельности организации на стенде и официальном сайте Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» получило 50 баллов из 100 возможных.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | 0 | 0,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

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

Получатели услуг МУК «МЦБ Ржевского района» не могут воспользоваться электронными сервисами для подачи электронных обращений и выразить мнение о качестве оказания услуг на официальном сайте, в связи с его отсутствием.

Таким образом, Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» получает за данный показатель 0 балов из 100 возможных.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | 0 | 0,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

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

99,79 % опрошенных получателей услуг МУК «МЦБ Ржевского района» практически полностью удовлетворены количеством и качеством информации на стендах и сайтах.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| доля удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

1. **КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг, стал критерий ***«Комфортность условий предоставления услуг».*** Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения руководителей организаций и мнения получателей услуг.

*2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).*

В ходе оценки выявлено, что в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» созданы следующие комфортные условия для оказания услуг: комфортная зона отдыха (ожидания), доступ к питьевой воде, наличие и понятность навигации внутри организации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность; возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении).

Таким образом, созданные комфортные условия в МУК «МЦБ Ржевского района» оценены на 100 баллов из 100 возможных.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

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

Большинство получателей услуг Муниципального учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района», а именно 97,24% опрошенных удовлетворены комфортностью условий оказания услуг в учреждении.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

1. **ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры стал критерий ***«Доступность услуг для инвалидов»,*** представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг-инвалидов и руководителей организаций.

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

В помещении Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» и на прилегающей к нему территории оборудованы пандус и выделенная стоянка для транспортных средств инвалидов-получателей услуг.

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» получило за данный показатель 40 баллов из 100 возможных.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | 0 | 0,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

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

У получателей услуг-инвалидов Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» есть возможность получать помощь работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) а также возможность сопровождения работниками организации. Кроме того, создана возможность получения услуги в дистанционном режиме или на дому.

40 баллов из 100 возможных за данный показатель получает по результатам оценки МУК «МЦБ Ржевского района».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | 0 | 0,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

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

В МУК «МЦБ Ржевского района» имеются получатели услуг-инвалиды. Большинство опрошенных получателей услуг-инвалидов (98,08%) удовлетворены доступностью оказываемых им услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг - инвалидов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

1. **ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры стал критерий ***«Доброжелательность, вежливость работников организации»,*** представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

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

О своей удовлетворенности вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию заявили 98,67% опрошенных получателей услуг Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

*4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

99,47% опрошенных потребителей услуг МУК «МЦБ Ржевского района» заявили, что они удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждений, оказывающих услуги.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

*4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

 Доля потребителей Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района», удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использоании дистанционных форм взаимодействия, составляет 98,65%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

1. **Удовлетворенность условиями ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Пятым критерием оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, стал критерий ***«Удовлетворенность условиями оказания услуг»*,** представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

*5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

98,94% опрошенных потребителей услуг Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района», готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

*5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).*

 Удобством графика работы удовлетворены 98,94% опрошенных получателей услуг МУК «МЦБ Ржевского района».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

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

Условиями оказания услуг в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» в целом удовлетворены в достаточной мере 98,94% опрошенных потребителей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| процент удовлетворенных получателей услуг | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

# КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации и удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Критерий 1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Открытость и доступность информации о МУК «МЦБ Ржевского района» оценена на «удовлетворительно» (54,92 балла из 100 возможных).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | 0 | 0,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

**Критерий 2 - «Комфортность условий предоставления услуг»**

Условия представления услуг в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» можно оценить, как достаточно комфортные (98,67 балла из 100 возможных).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

**Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов»**

Доступность услуг для инвалидов в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» оценена на «удовлетворительно» (57,42 балла из 100 возможных).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | 0 | 0,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

**Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

98,99% получателей услуг Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» практически полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

**Критерий 5 -** **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Большинство потребителей Муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района», а именно 98,94% опрошенных удовлетворены условиями оказания услуг в организации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| количество баллов | ОК | проценты |
| 0 баллов  | 0 | 0,0% |
| 1-19 баллов (неудовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 20-39 баллов (ниже средней) | 0 | 0,0% |
| 40-60 баллов (удовлетворительно) | 0 | 0,0% |
| 61-80 баллов (хорошо) | 0 | 0,0% |
| 81-100 баллов (отлично) | МУК «МЦБ Ржевского района» | 100,0% |
| Итого | 1 | 100,0% |

При ***сравнительном анализе всех 5-ти показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры*** были получены следующие результаты: оценки выше средней (40-100 баллов) получены по всем критериям, в частности «открытость и доступность информации культуры», «комфортность условий оказания услуг», «доступность услуг для инвалидов» «доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «удовлетворенность условиями оказания услуг».

***Итоговые баллы по 5-ти показателям независимой оценки качества условий оказания услуг***

По результатам проведения независимой оценки Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района» получило оценку «отлично» (от 81,79 балла из 100 возможных).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии / количество баллов | оценки ниже средней (0-39 баллов) | оценки выше средней (40-100 баллов) |
| 1 критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | 0,0% | МУК «МЦБ Ржевского района» |
| 2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг" |
| 3 критерий "Доступность услуг для инвалидов" |
| 4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" |
| 5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" |

# ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

1. **ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество респондентов** | **Доля респондентов** | **Количество получателей услуг-инвалидов** | **1 критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"** | **2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"** | **5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** |
| **1.1. соответствие информации о деятельности О, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами** | **1.2.1. Обеспечение на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:ого способа взаимодействия\*** | **1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности О, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети интернет** | **2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:** | **2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы** | **3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:**число удовлетворенных получателей услуг | **3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;ия услуги в дистанционном режиме или на дому.\*\*\*\*** | **3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов** | **4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы** | **4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, 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** | **4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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.)** | **5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым**  | **5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)** | **5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы** |
| **1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами** | **1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами** | **1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы** |  |
| число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет   | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет | число удовлетворенных получателей услуг | число результативных анкет |
| **реальный объем информации** | **необходимый объем информации** | **реальный объем информации** | **необходимый объем информации** |
| 686 | 7,3 | 54 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 335 | 335 | 236 | 237 | 7 | 366 | 376 | 2 | 2 | 51 | 52 | 371 | 376 | 374 | 376 | 293 | 297 | 372 | 376 | 372 | 376 | 372 | 376 |  |

1. **ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| название ОК | 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1.2. Обеспечение на официальном сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети | **1 критерий "Открытость и доступность информации об ОК"** | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг  | **2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | **3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия  | **4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"** | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | **5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **итоговые оценки** |
| МУК «МЦБ Ржевского района» | 50,00 | 0,00 | 99,79 | **54,92** | 100,00 | 97,34 | **98,67** | 40,00 | 40,00 | 98,08 | **57,42** | 98,67 | 99,47 | 98,65 | **98,99** | 98,94 | 98,94 | 98,94 | **98,94** | **81,79** |

# ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

**Показатели оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка[[2]](#footnote-2)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | **Название организации культуры** | **значение показателя (баллы, мах 100 баллов)** |
| 1 | МУК «МЦБ Ржевского района» | 81,79 |

**Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании[[3]](#footnote-3)**

|  |  |
| --- | --- |
| Ржевский район | 82,1 |

#

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Ржевского района», можно разработать ряд предложений по усовершенствованию данной деятельности.

***На основании сводных результатов проведенной независимой оценки*** МУК «МЦБ Ржевского района» можно дать следующие рекомендации:

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Формулировка |
| 1.1 | Создать собственный официальный сайт в сети Интернет.Обеспечить «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".  |
| 1.2  | Создать собственный официальный сайт в сети Интернет.Обеспечить на официальном сайте организации наличия и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).  |
| 3.1  | Обеспечить «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации».  |
| 3.2 | Обеспечить «условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)»;  |

***В результате опроса получателей услуг были высказаны следующие пожелания*** по усовершенствованию качества условий оказания услуг (проценты указаны от количества конкретных полученных пожеланий на данный вопрос анкеты по учреждению):

- обновить библиотечный фонд: побольше современной литературы, в том числе художественной, детективов, периодических изданий и газет (44%);

- улучшить материально-техническую базу (36%);

- сделать ремонт, в том числе постелить новый линолеум, улучшить освещение (10%);

- отремонтировать систему отопления (5%);

- своевременно обновлять технические средства (3%);

- установить новые стеллажи (3%);

- приобрести шахматы (3%).

ПРИЛОЖЕНИЯ

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Приложение

к приказу Минтруда России

от 31 мая 2018 г. № 344н

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

1. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 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».

2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51132);

в сфере охраны здоровья – приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156);

в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт |  )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

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

Инорм - 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» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

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

Сдист – 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» (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт |  )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. 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» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф– количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[4]](#footnote-4) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пожид = (Сожид + | Усвоевр |  ×100)/2, | (2.2) |
| Чобщ |

где

Сожид – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[[5]](#footnote-5), – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

|  |
| --- |
| Пожид = Сожид |

или

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пожид =  | Усвоевр |  ×100; |
| Чобщ |

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд =  | Укомф |  ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. 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» (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за обеспечение условиий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост – 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» (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост |  )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

7. 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» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт |  )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - 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» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг |  )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

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

Чобщ - 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» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист |  )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

8. 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)» (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком |  )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком- число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл |  )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд |  )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

9. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[6]](#footnote-6), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации,3 в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[[7]](#footnote-7), рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

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

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

в) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

So =∑Sou / V, (8)

где

So– показатель оценки качества для o-й отрасли в целом по Российской Федерации;

V – количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации – «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» [[8]](#footnote-8)) рассчитывается по формуле:

Su =∑Sou / Qu,(9)

где:

Su – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

д) показатель оценки качества в целом по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

Sr =∑Su / R, (10)

где

Sr–показатель оценки качества в целом по Российской Федерации;

R – количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления – «результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований»[[9]](#footnote-9)) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Опрос проводится анонимно.

Название населенного пункта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Полное название организации культуры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Инструкция:** Обведите кружком подходящий вариант ответа.

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

1. Да 0. 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 0. Нет

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

1. Да 0. 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 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 8)

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 12)

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; структурного подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее))?

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

16. Ваш пол

1. Мужской 2. Женский

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

*Благодарим Вас за участие в опросе!*

# ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**Чек-лист экспертной оценки организаций культуры**

* 1. **Какие из перечисленных материалов о деятельности организации культуры, размещены на общедоступных информационных стендах в помещении Вашей организации?**

1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты

2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

5. Режим, график работы организации культуры

6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры

7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*

8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\*

10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

**2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:**

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
2. наличие и понятность навигации внутри организации;
3. доступность питьевой воды;
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
5. санитарное состояние помещений организации;
6. транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);
7. возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении).

**3.1. Наличие в помещениях организации 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 организации.

**3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:**

1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 4

**Бланк контент-анализа сайтов организаций культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Наименование показателя** | **Параметры показателя оценки** |
|  | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |
| 6. Режим, график работы организации культуры |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **1.2.** | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и 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 оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); |
| 6) иного дистанционного способа взаимодействия. |

1. Методика 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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н) [↑](#footnote-ref-1)
2. Показатели оценки качества оказания услуг по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка рассчитаны на основе формулы 6 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1). [↑](#footnote-ref-2)
3. Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании рассчитаны на основе формулы 7 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1). [↑](#footnote-ref-3)
4. Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – статья 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст.7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2017, № 50, ст. 7563). [↑](#footnote-ref-4)
5. В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 51, ст. 7806; 2018, № 18, ст. 2639). [↑](#footnote-ref-5)
6. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563). [↑](#footnote-ref-6)
7. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: K2,4,5n=(К1n + К3n)/2. [↑](#footnote-ref-7)
8. Пункт 24 Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 20, ст. 2821). [↑](#footnote-ref-8)
9. Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. № 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 18, ст. 2003; 2010, № 20, ст. 2432; 2012, № 43, ст. 5815; 2016, № 45, ст. 6240; 2018, № 20, ст. 2821). [↑](#footnote-ref-9)