

**Ставрополь 2019**

**ОТЧЕТ**

**по оказанию услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Ставропольского края в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры на территории Ставропольского края в 2019 году**



**Содержание**

[1. Программа проведения независимой оценки 3](#_Toc22128911)

[1.1. Методологический раздел 3](#_Toc22128912)

[1.2. Методический раздел 6](#_Toc22128913)

[1.3. Организационный раздел 60](#_Toc22128914)

[2. Результаты проведения независимой оценки 63](#_Toc22128915)

[2.1. Общая характеристика независимой оценки 63](#_Toc22128916)

[2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений 64](#_Toc22128917)

[2.3. Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе показателей и итоговые рейтинги 151](#_Toc22128922)

[Приложение 1. 158](#_Toc22128923)

[Приложение 2. 165](#_Toc22128924)

[Приложение 3. 168](#_Toc22128925)

# Программа проведения независимой оценки

# Методологический раздел

**Цель:**

**-** сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры на территории Ставропольского края.

**Ожидаемые результаты:**

1. Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.
2. Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общи критерии оценки (таблица расчета прилагается);
3. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере культуры (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
4. Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, бланк анализа интернет-сайтов, бланк наблюдения).
5. Документально оформленные рекомендации по улучшению работы учреждений культуры, набравших низкий рейтинговый балл (описание возможных причин отклонений от максимально возможных значений).

**Задачи исследования:**

1. получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, согласно постановлению 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"), а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;
2. обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры;
3. оформление и группировка рекомендаций по улучшению работы по каждому из учреждений.

**Объект исследования:** организации Ставропольского края в сфере культуры.

**Предмет исследования:** качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории Ставропольского края.

**Перечень организаций** Ставропольского края в сфере культуры, принимающих участие в независимой оценке:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации культуры** | **Адрес** | **Адрес интернет-сайта** |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова» | ул. Маршала Жукова, 14, Ставрополь | http://www.skunb.ru/ |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева» | ул. Мира, 382, Ставрополь | https://ekimovka.ru |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского» | Социалистическая ул., 1, Ставрополь | http://www.skbs.ru/ |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой» | просп. Карла Маркса, 15, Ставрополь | http://www.stavkub.ru/ |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова» | площадь Ленина, 1А, Ставрополь | https://stavteatr.ru/teatr/ |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный театр оперетты» | просп. Кирова, 17, Пятигорск | http://stavtk.ru/ |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой театр кукол» | ул. Ленина, 251, Ставрополь (ДК Профсоюзов, эт. 5) | http://skdnt.ru/ |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» | просп. Карла Маркса, 54, Ставрополь | http://www.zoostv.ru/ |
|  | Автономное учреждение Ставропольского края «Ставропольский зооэкзотариум» | Комсомольская ул., 113, Ставрополь | http://stavmuseum.ru/ |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени   Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве» | ул. Дзержинского, 135, Ставрополь | http://operetta.su/ |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Пятигорский краеведческий музей» | ул. Братьев Бернардацци, 2, Пятигорск | http://www.pkm1903.ru |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ипатовский районный краеведческий музей» | Ленинградская ул., 57, Ипатово | http://www.ipatmuz.ru |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова» | ул. Ленина, 40, Светлоград | http://sikm.ru |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Андроповский районный краеведческий музей» | Красная ул., 2, село Курсавка | http://www.skunb.ru/ |

# Методический раздел

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

а) открытость и доступность информации об организации культуры;

б) комфортность условий предоставления услуг;

в) доступность услуг для инвалидов;

г) доброжелательность, вежливость работников организации культуры;

д) удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Этапы полевых работ:**

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
2. Опрос методами PAPI и CAPI получателей услуг;
3. Интернет-опрос;
4. Личный опрос получателей услуг в организациях.

**Методы сбора информации:**

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, которые будут использованы:

1. Анализ сайтов организаций;
2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса;
3. Наблюдение за качеством условий оказания услуг;
4. Сбор фотоматериала очного этапа сбора информации в организации культуры.
5. **Анкетный опрос получателей услуг**
6. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.
7. При сборе информации о качестве условий оказания услуг будет предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации культуры | Доля респондентов |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского» | 428 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный театр оперетты» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой театр кукол» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» | 600 |
|  | Автономное учреждение Ставропольского края «Ставропольский зооэкзотариум» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени   Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Пятигорский краеведческий музей» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ипатовский районный краеведческий музей» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова» | 600 |
|  | Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Андроповский районный краеведческий музей» | 600 |

**Индикаторы измерения**

**Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора** |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ  *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. |
| 2. | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Изучение условий в помещении организации. |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5. |
| 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6. |
| 2. | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Изучение условий в помещении организации. |
| *2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина* | *Расчетная величина значения показателя* |
| 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6. |
| 3. | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ  *(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8. |
| 4. | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9. |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10. |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12. |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  *(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13. |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  *- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;*  *- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14. |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. |

**Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 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 | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)** | 1-100 баллов |
| 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 | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)** | 1-100 баллов |
| Для сферы культуры:   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пинф= (** | **Истенд +Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | **2×Инорм** |   Для сферы образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Пинф=** | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** | **(1.1)** | | **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |   Для сферы охраны здоровья   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пинф= (** | **Зстенд +Зсайт** | **)** | **(1.1)** | | **2** |   где  **Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;  **Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);  **Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);  **Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;  **Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;  **Зстенд –** количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;  **Зсайт** – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.  *Примерный расчет размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу* [*https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami*](https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami)   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* | | | На стенде | На сайте | | Сфера культуры | статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»  приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277  *(приложение 1 к расчету показателя 1.1)* | 10 | 10 | | Сфера охраны здоровья | статья 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»  приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н  *(приложение 2 к расчету показателя 1.1)* | \* | \* | | Сфера образования | статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»  постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582  приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785  *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)* | 37 | 37 | | Сфера социального обслуживания | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»  постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239  приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)  *(приложение 4 к расчету показателя 1.1)* | 15 | 20 | | Медико-социальная экспертиза | статья 8 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»  приказ Минтруда России от 28 февраля 2018 г. № 122н  *(приложение 5 к расчету показателя 1.1)* | 15 | 23 | | | | | | | |

\* Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определятся в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

**Пример расчета значения показателя 1.1.**

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами – 10 единиц информации

2) Размещено: на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации

на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

**Расчет показателя 1.1:**

**(3+7) : (2х10) х100 = (10 : 20)х100 = 0,5х100=50 баллов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  1) абонентского номера телефона;  2) адрес электронной почты;  3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**  где  **Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);  **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.  При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.  **Пример расчета значения показателя 1.2.**  Вариант 1  На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)  **Расчет по варианту 1 (30баллов х 2способа) = 60 баллов**  Вариант 2  На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);  3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)  **Расчет по варианту 2 (30баллов Х 3способа) = 90 баллов**  Вариант 3  На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способов взаимодействия и все они  функционируют:  1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);  2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);  3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;  5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);  **Расчет по варианту 3 100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия) | | | | | | |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей  в баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **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;  Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 1.3.**  Вариант 1.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;  **Расчет по варианту 1 (200+330) : (2 х 450) х100 = 530 : 900 х 100 = 0,5889 х 100=58,9 = 59 баллов** (результат округляется до целого числа).  Вариант 2  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.  Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 560 чел.  Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;  **Расчет по варианту 2 (170+ 320) : (450+560) х 100 = (490 : 1010) х 100 = 0,4851 х 100= 48,51 = 48 баллов** (результат округляется до целого числа) | | | |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1=(0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)**  Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 1** (по значениям показателей в варианте 1)  **(0,3 х 50) + (0,3 х 60) + (0,4 х 59)= 15 + 18 + 23,6 = 56,6 = 57 баллов** (результат округляется до целого числа) | | | |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере охраны здоровья, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания)

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,5 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  3) наличие и доступность питьевой воды;  4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;  6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);  8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**) |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**  где:  **Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)  **Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.  При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов  **Пример расчета значения показателя 2.1.**  Вариант 1.  В организации в наличии **три** условия комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  3) наличие и доступность питьевой воды.  Расчет по варианту 1  **Пкомф.усл = 20 баллов х 3 условия = 60 баллов**  Вариант 2.  В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  3) наличие и доступность питьевой воды.  4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.  Расчет по варианту 2  **Пкомф.усл = 20 баллов х 5 условий = 100 баллов**  Вариант 3.  В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:  1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  3) наличие и доступность питьевой воды.  4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы  6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).  Расчет по варианту 3  **Пкомф.усл = 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды) | | | | | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** */ для учреждений культуры не применяется* |  | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |  |
| **В сфере охраны здоровья**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Пздожид =** | **Сожид +Ссвоевр** | **=** | **1** | **× {Сожид+(** | **Усвоевр** | **×100)}** | **(2.2 зд)** | | **2** | **2** | **Чобщ** |   где  **Сожид -** среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов.  **Сожид** – среднее время ожидания предоставления услуги:  превышает установленный срок ожидания – 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);  Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami.  **Ссвоевр -** Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования).  **В сфере социального обслуживания**  Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** и рассчитывается по формуле (2.2со)   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Псоожид = Ссвоевр =** | **Усвоевр** | **×100** | **(2.2со)** | | **Чобщ** |   где  **Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг  **В сфере культуры**  Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**.  **В сфере образования**  Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Поброжид =** | **Пкомф.усл + Пкомфуд.** | **(2.2обр)** | | **2** |   где  **Пкомф.усл -** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)  **Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)  **Пример расчета значения показателя 2.2.**  **1. В сфере охраны здоровья**  Среднее время ожидания предоставления услуги меньше установленного срока ожидания на 2 дня (2 часа) – по шкале значений индикатора это соответствует 40 баллам;  Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 123 чел.;  Общее число опрошенных получателей услуг – 257 чел.  Расчет для сферы охраны здоровья  **Пздожид** = {40 + (123 : 257 х 100)} : 2 = 40 + {(0,4785 х 100)} : 2 = (40 + 47,9) : 2 = 87,9 : 2 = 43,95 = 44 балла (округляется до целой единицы)  **2. В сфере социального обслуживания**  Число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно – 217 чел.;  Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 5 Рекомендуемого образца Анкеты – 230 чел.  Расчет для сферы социального обслуживания  **Псоожид = 217 : 230 х 100 = 0,9434 х 100 = 94,3 =94 балла** (округляется до целой единицы)  **3. В сфере культуры**  Показатель (2.2)«Время ожидания предоставления услуги» не установлен.  **3. В сфере образования**  Показатель (2.2)«Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2) , которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).  **Пкомф.усл -** (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов  **Пкомфуд -** (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги) = 89 баллов  Расчет для сферы образования  **Пкожид = (60 баллов + 89 баллов) : 2 = 149 : 2= 74,50 = 74 балла** (округляется до целой единицы) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  **в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,5 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пкомфуд =** | **Укомф** | **×100,** | **(2.3)** | | **Чобщ** |   где  **Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.  **Пример расчета значения показателя 2.3.**  Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;  Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.  Расчет показателя 2.3.  **Пкомфуд = 400: 450 х 100 = 0,8888 х 100 = 88,88 = 89 баллов** (округляется до целой единицы) | | | | | | |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,**  **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** | |  | *В сфере охраны здоровья и социального обслуживания:*  **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пкомфуд)**  *В сфере культуры и образования :*  **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×( Пкомф.усл + Пкомфуд )/2 + 0,3×Пкомфуд)**  *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****, критерий не установлен.***  При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).  **К2=( К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 2**  **1. В сфере охраны здоровья:**  **Пкомф.усл -** Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов;  **Пnожид** - Время ожидания предоставления услуги – 44 балла;  **Пкомфуд** - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг – 89 баллов  **К2 = (0,3 х 60) + (0,4 х 44) + (0,3 х 89) = 18 + 17,6 + 26,7 = 62,3 = 62 балла** (округляется до целой единицы)  **2. В сфере социального обслуживания:**  **К2 = (0,3 х 60) + (0,4 х 94) + (0,3 х 89) = 18 + 37,6 + 26,2 = 81,4 = 81 балл** (округляется до целой единицы)  3. **В сфере культуры и образования:**  Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов;  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг – 89 баллов  **К2= (0,5 х 60) + (0,5 х 89) = 30+44,5 = 74,5= 74 балла** (округляется до целой единицы) | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы 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 социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.1)  Единого порядка |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех)  **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие  **(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)**  где:  **Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);  **Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов.  При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов  **Пример для расчета значения показателя 3.1.**  Вариант 1  В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):  1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;  4) наличие сменных кресел-колясок.  **Соргдост  –** количество условий доступности организации для инвалидов – 4.  **Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.  **Расчет значения показателя по варианту 1:**    **Поргдост = 20 баллов х 4 условия = 80 баллов**  Вариант 2  В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.  **Расчет значения показателя по варианту 2**  **Поргдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам). | | | | | | |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в  дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | 0,4 | 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;  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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.2)  Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие  **(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**  где:  **Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);  **Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов  **Пример для расчета значения показателя 3.2.**  Вариант 1  В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):  1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;  3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  **Соргдост  –** количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.  **Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.  **Расчет значения показателя 3.2. по варианту 1**  **Пуслугдост = 20 баллов х 3 условия = 60 баллов**  Вариант 2  В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.  **Расчет значения показателя 3.2. по варианту 2**  **Пуслугдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам). | | | | | | |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Пдостуд = (** | **Удост** | **)×100,** | **(3.3)** | | **Чинв** |   где  **Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;  **Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.  **Пример для расчета значения показателя 3.3.**  **Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, - 125 чел;  **Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.  Расчет показателя 3.3.  **Пдостуд = 125: 175 х 100 = 0,714 х 100 = 71,4 = 71 балл** (округляется до целой единицы). | | | | | | |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 3:**  **Поргдост** - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;  **Пуслугдост** - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;  **Пдостуд -** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.  Расчет значения критерия 3:  **(0,3 х 80) + (0,4 х 60) + (0,3 х 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3=69 баллов** (округляется до целой единицы). | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 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 | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.1) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **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.  **Пример расчета значения показателя 4.1.**  **Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.  Расчет показателя 4.1.  **Пперв.конт уд = (130 : 150) х 100 = 0,867 х100 = 86,7 = 87 баллов** (округляется до целой единицы). | | | | | | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 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 | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.2) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **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.  **Пример расчета значения показателя 4.2.**  **Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.  Расчет показателя 4.2.  **Показ.услугуд = (145 : 150) х 100 = 0,967 х100 = 96,7 = 97 баллов** (округляется до целой единицы). | | | | | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 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.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **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.  **Пример расчета значения показателя 4.3.**  **Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;  **Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.  Расчет показателя 4.3.  **Показ.услугуд = (70 : 95) х 100 = 0,737 х100 = 73,7 = 74 баллов** (округляется до целой единицы). | | | | | | |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | | 1,0 | *Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:*  **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)**  *Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»* ***не установлен.*** *При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 ««Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:*  **К4=(К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 4:**  **1. Для организаций в сфере** **охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**  **Пперв.конт уд –**доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;  **Показ.услугуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;  **Пвежл.дистуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.  Расчет значения критерия 4  **К4 = (0,4 х 87) + (0,4 х 97) + (0,2 х 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 балла** (округляется до целой единицы).  2. **Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**  **К1 –** открытость и доступность информации об организации культуры – 57 баллов;  **К3 –** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.  Расчет значения критерия 4  **К4 = (57 + 69) : 2 = 63 балла.** | | | | | | |

**Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.1) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **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.  **Пример расчета значения показателя 5.1.**  **Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.1.  **Преком = (125 : 250) х 100 = 0,5 х 100 = 50 баллов.** | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[1]](#footnote-2) **(Порг.услуд)** | 0,2 | 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) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.2) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **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.  **Пример расчета значения показателя 5.2.**  **Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:  1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;  2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.2.  **Преком = (230 : 250) х 100 = 0,92 х 100 = 92 балла.** | | | | | | |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров**  **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.3) |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **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.  **Пример расчета значения показателя 5.3.**  **Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;  **Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.  Расчет значения показателя 5.3.  **Преком = (200 : 250) х 100 = 0,8 х 100 = 80 баллов.** | | | | | | |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | | 1,0 | *В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:*  **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)**  *В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.*  При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).  **К5=(К1+ К3)/2** | | | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 5:**  **1. Для организаций в сфере** **охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**  **Преком –**доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах, – 50 баллов;  **Порг.услуд –**доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах, – 92 балла;  **Пуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах, – 80 баллов.  Расчет значения критерия 5:  **К5 = 0,3 х 50 + 0,2 х 92 + 0,5 х 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 балла** (округляется до целой единицы).  **2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**  **К1 –** открытость и доступность информации об организации культуры – 57 баллов;  **К3 –** доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.  Расчет значения критерия 5:  **К5 = (57 + 69) : 2 = 63 балла.** | | | | | | |

**Составление рейтинга организаций культуры:**

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы организации культуры по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и контент-анализа сайтов организаций культуры:

I Открытость и доступность информации об организации культуры:

1) Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России 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":

а) Общая информация об организациях, включая филиалы (при их наличии):

– полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

– дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);

– учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах);

– структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

– фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

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

– сведения о видах предоставляемых услуг;

– копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

– копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

– информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

– копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– информация о планируемых мероприятиях;

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

в) Иная информация:

– информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;

– информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;

– результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

– план по улучшению качества работы организации.

Указанные информация и документы подлежат размещению на официальном сайте поставщика услуг культуры в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

2) Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

а) 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;

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) 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);

в) 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);

II. Комфортность условий предоставления услуг:

а) 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.);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

III. Доступность услуг для инвалидов:

а) 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;

б) 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;

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

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации:

а) 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);

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

в) 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);

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

а) 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);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

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

2.2. Обобщение собранных данных в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н:

1) расчет интегральных оценок качества условий предоставления услуг и формирование рейтинга организаций;

2) составление отчетов о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг по каждой оцениваемой организации с указанием полученных баллов по критериям;

3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров и показателей.

На втором этапе выполняется суммирование баллов по показателям. Итого будет получено пять суммарных баллов по каждому показателю.

На третьем этапе осуществляется подсчет общих (итоговых) баллов по каждой организации культуры.

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен рейтинг муниципальных учреждений (входящих в список исследуемых) по типам. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

**Методика работы с бланком контент-анализа (оценки измеряемых показателей)**

В качестве источников информации будут использованы официальные сайты учреждений культуры, заданных выборочной совокупностью, а также официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет.

Сайт каждой организации культуры, представленной в перечне, оценивается отдельно, на каждую организацию заполняется свой бланк контент-анализа.

**Методика работы с бланком опроса**

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

# Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

* Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере культуры - цели, задачи исследования.
* Этические принципы проведения независимой оценки качества.
* Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
* Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов- принципы, методы заполнения.
* Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
* Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
* Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно предварительному графику посещения организаций в сфере культуры.

Каждая организация будет проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводят наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации интервьюерами и с помощью интернет опроса.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

1. Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате \*xlsx.
2. Проверка массива данных на ошибки кодировки.
3. Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
4. Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере культуры.
5. Расчёт рейтингов организаций в сфере культуры (по отдельным группам показателей) в разрезе типов организаций.
6. Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

**Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Ставропольского края**

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

* расчет средних значений по каждому показателю оценки;
* перевод значений показателей оценки в баллы;
* расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
* расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки осуществляется:

* в сфере культуры сводного рейтинга по всем организациям.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры будут оформлены в виде текстового отчёта. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

1. Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций;
2. Описание процесса сбора информации - способов получения информации;
3. Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;
4. Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;
5. Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;
6. Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки:

* рейтинга организаций в сфере культуры.

1. Подготовка аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.
2. **Результаты проведения независимой оценки**
   1. **Общая характеристика независимой оценки**

В ходе подготовки отчета были проанализированы результаты оценки 14 учреждений культуры Ставропольского края. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

* личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
* онлайн опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
* наблюдение в учреждениях культуры;
* контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

По каждому из учреждений культуры заполнен бланк наблюдения, бланк анализа официального сайта.

Предварительно каждое учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке, было проинформировано о дате и времени выхода в учреждения экспертной группы. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

* 1. **Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений**

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 460,1.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, ул. Маршала Жукова, 14

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 87,6 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,5 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,8 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 97,7 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 80 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 40 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 94,7 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,8 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,5 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 98,8 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,5 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 98,8 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 95,7 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 98,8 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 68,4 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 98,4 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 98,7 |
| Общий балл: | 460,1 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что в библиотеке предоставляют услуги инвалидам с нарушением опорно-двигательного аппарата, с инвалидами по зрению и слуху не работают, так как в городе имеется специализированная библиотека для этой категории инвалидов. В учреждении отсутствуют сменные кресла-коляски.

Среди рекомендаций экспертных групп можно выделить:

* Создать в учреждении комфортные условия для пребывания граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Читальные залы очень маленькие, нужны специально отведенные комнаты.
* Работа над электронным каталогом и релевантности поиска (Иногда он выдает, что того или иного автора нет, а в самой библиотеке он есть).
* Увеличить количество художественной литературы на английском.
* Увеличить количество новинок художественной и справочной литературы.
* Наладить форму обратной связи.
* Организовать буфет.
* Открыть старое здание, центральный вход (Красивое, выходит на главную площадь города, а не работает).
* Увеличить количество различных баз данных.
* Заменить устаревшие компьютеры.
* Улучшение технической базы: новые компьютеры, хорошие современные принтеры, книжные новинки.
* Проводить молодежные мероприятия.
* Изменить систему выдачи книг в единственном экземпляре (например, под залог). (Книга есть в библиотеке, но единственная возможность - читать в самой библиотеке. Очень неудобно).
* Сделать электронные читательские билеты и возможность заказывать книги по электронной почте.
* Увеличить количество копий редких книг.
* Сделать навигацию внутри здания библиотеки более понятной и удобной.
* Чаще проводить мероприятия в воскресенье.
* Поставить ксероксы для самостоятельного копирования.
* Организовать доступ wi-fi.
* Проводить больше викторин.
* Больше книг выдавать на дом.
* Расширить спектр выписываемых периодических изданий.
* Обеспечить санузлы туалетной бумагой.
* Организовать зоны отдыха, комфортную зону в фойе и коридорах.
* Установить электронные стойки информации.
* Сделать лифты.
* Повысить качество работы, сделать атмосферу более расслабленной и приятной.
* Более активно рекламировать проводимые мероприятия, информировать население о планируемых мероприятиях.
* Изменить график работы отделов обслуживания.
* Организовывать больше тематических экскурсий по городу.
* В Инстаграм страничке более доброжелательно к читателям относиться и отвечать на вопросы.
* Чаще организовывать творческие встречи.
* Обновить компьютеры.
* Увеличить библиотечный фонд современной литературы.
* Открыть отдел детской литературы.
* Использовать интерактивные технологии при работе с молодёжью.
* Увеличить количество книг, которые можно читать на порталах в интернете.
* Учредить интеллектуальный клуб, как в Волгоградской областной библиотеке им. А.М.Горького.
* Сделать обстановку более уютной, обновить интерьер.
* Сотрудникам быть с посетителями более вежливыми.
* Увеличить тираж и количество «Ставропольского Хронографа».
* Провести ремонт помещений, обновить технику, обновить мебель.
* Сделать парковку рядом с библиотекой.
* Продлить рабочий день библиотеки до 20:00.
* Проводить больше культурных мероприятий, связанных с музыкой и академическим вокалом.
* Усовершенствовать приточно вытяжную вентиляцию основного книгохранилища для лучшего поддержания микроклимата.
* Проводить выездные мероприятия в колледж.
* Произвести корректировку электронного каталога в части улучшения результатов поиска литературы и введения перечня редких изданий.
* Увеличить помещение гардероба.
* Организовать «читательские уголки» вне стен библиотеки (например, в скверах и парках).
* Делать рассылки мероприятий для постоянных пользователей.
* Отменить платные бланки на заказ книг.

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 480,1.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, ул. Мира, 382

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 94,1 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 90 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,7 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99,3 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 80 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 73,8 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,3 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,3 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99,3 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 99,3 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 100 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 95,2 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,7 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 86,1 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99,4 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,6 |
| Общий балл: | 480,1 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что в библиотеке большое внимание уделяется обслуживанию инвалидов (колясочников) и в целом в учреждении обеспечены достаточные условия доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Установить кондиционеры.
* Увеличить площадь, помещения, библиотеки.
* Организовать буфет.
* Улучшить условия для инвалидов, оборудовать помещения для инвалидов.
* Увеличить количество новых детских книг, зарубежных изданий, изданий по культурологии, научно-познавательных журналов.
* Обновить книжные стеллажи на абонементе.
* Обновить мебель.
* Организовать мини стоянку для велосипедов, колясок, самокатов.
* Поставить металлоискатель.
* Расширить книжный фонд.
* Обновить компьютеры.
* Организовать парковку.
* Увеличить количество книг в электронном каталоге.
* Изменить график работы, сделать его более удобным (до 19.00 и по выходным).
* Проводить больше разнообразных мероприятий.

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 483,2.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, Социалистическая ул., 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 84,7 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,1 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 80 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 91,3 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,4 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,4 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,4 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 98,4 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 97,7 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 95 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 91,4 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 98,4 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 98,4 |
| Общий балл: | 483,2 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что в библиотеке очень мало места, слабое материально-техническое снабжение, старые и медленные компьютеры. Учреждение культуры расположено в здании старой постройки, людям с ограниченными возможностями трудно подниматься на второй этаж и выше, в помещениях часто плохое освещение и нет свободного пространства, тесно.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Чаще обновлять фонд библиотеки новыми книгами современных авторов.
* Улучшить комплектование фонда библиотеки новыми изданиями, а также фильмами с тифлокомментариями.
* Увеличить помещение для мероприятий.
* Увеличить скорость интернета.
* Улучшить материально-техническое оснащение.
* Разрабатывать рекомендации, методические материалы с возможностью их применения в условиях сельских библиотек.
* Разнообразить кружки.
* Организовать общение с читателями через интернет. Например, онлайн связь через WhatsApp, онлайн трансляции.
* Чаще знакомить с новыми видами услуг в обслуживании инвалидов по зрению и организовывать выездные семинары.
* Расширить штат сотрудников.

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 446,1.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, просп. Карла Маркса, 15

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 82,3 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,8 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 40 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 40 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 81,1 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 97,8 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 100 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 94,2 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 52,3 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,6 |
| Общий балл: | 446,1 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что библиотека находится в здании - памятнике архитектуры и градостроительства, поэтому установка пандуса и расширение проемов внутри помещения не представляется возможным. Соответственно, учреждение мало доступно для инвалидов.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Приобретать больше новых книг, чаще обновлять книжный фонд.
* Сделать современный ремонт в библиотеке, обновить интерьер.
* Провести ремонт в библиотеке и пополнение фонда.
* Улучшение условий доступности библиотеки для людей с ограниченными возможностями.
* Увеличить количество научно-популярных книг, книг на иностранных языках, публицистики.
* Изменить график работы на ежедневный.
* Более оперативно информировать о проводимых и планируемых мероприятиях.
* Организовать комфортные, уютные места для свободного времяпрепровождения, чтения (диваны, кресла).
* Сделать в библиотеке wi-fi.
* Организовать буфет.
* Создать лекции-беседы о жизни и творчестве различных писателей, клуб для обсуждения конкретных книг.
* Проводить больше детских программ.
* Установить проектор в холл для мастер-классов.
* Более активно информировать и рекламировать о планируемых мероприятиях.

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 453,1.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, площадь Ленина, 1А

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 76,5 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 80 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 20 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 94 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 100 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 92,9 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 60,2 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: | 453,1 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что в театре для инвалидов присутствуют механические пандусы и сменные кресла для установки в зале. Перед театром есть муниципальная парковка, в том числе для инвалидов.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Сделать на официальном сайте в разделе «Афиша» рекламу приезжающих театров.
* Сделать онлайн оплату при предварительном заказе билетов.
* Организовывать больше спектаклей для детей.

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой театр кукол»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 436.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, ул. Ленина, 251

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 66,4 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 0 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 93,7 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 100 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 89,9 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 46,1 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: | 436 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что театр находится в арендуемом помещении. Условия доступности для инвалидов в учреждении присутствуют не в полной мере.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Перенести театр в новое, собственное здание.

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 430,8.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, просп. Карла Маркса, 54

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 85,3 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 95,4 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 97,2 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 94,5 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 0 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 40 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 96,8 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,2 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,2 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,2 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 96,3 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,2 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 96,3 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 93,7 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 97,2 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 45 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 98,2 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 96,7 |
| Общий балл: | 430,8 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что учреждение находится на оживленной улице в центре города. В доме творчества отсутствуют пандус и стоянки для инвалидов-колясочников, так как учреждение работает только с инвалидами по слуху и зрению, для этого есть специально обученный человек.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Оказывать адресную помощь методическими рекомендациями.
* Расширить площади для проведения выставок.
* Продолжить занятия в Школе мастерства клубного работника.
* Работникам организации быть более вежливыми и консультировать обратившихся, а не отсылать их к нормативным документам.
* Обновить оборудование.
* Организовать буфет во время проведения массовых мероприятий.
* Провести ремонт внутри и самого здания, ремонт крыши.
* Проводить больше мастер-классов, тематических вечеров, экскурсов, лекций в историю народного творчества, различного рода мероприятий.
* Более активно работать с инвалидами.
* Давать больше рекламы по проводимым мероприятиям, о предстоящих выставках и концертах.
* Проводить больше интересных встреч со знаменитыми людьми и артистами.
* Открыть филиалы в районах края, например, в Ипатовском, и совершать больше выездов в районы.

1. *Автономное учреждение Ставропольского края «Ставропольский зооэкзотариум»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 468,5.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, Комсомольская ул., 113

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 91,2 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 90 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,8 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,6 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99,2 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 80 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 90,6 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,3 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,5 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,8 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,2 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 99,2 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 93,9 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,6 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 77,2 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 98,9 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 98,9 |
| Общий балл: | 468,5 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что в учреждении плохо обеспечены условия доступности для инвалидов.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Увеличить количество и разнообразие обезьян.
* Увеличить количество и разнообразие насекомых.
* Увеличить число животных в контактном зоопарке.
* Расширить площадь.

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 477,3.

**Табл.1.**

*Адрес:* Ставрополь, ул. Дзержинского, 135

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 94,1 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 90 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,8 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,6 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99,2 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 90,3 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,4 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,5 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,5 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98,2 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 99,3 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 94,7 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,6 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 85,1 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 98,9 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99 |
| Общий балл: | 477,3 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Дополнительных комментариев от экспертных групп не поступило.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Обновить выставочное оборудование, витрины и стенды.
* Чаще обновлять выставки в музее, чаще проводить ночь музеев.
* Повысить стоимость билетов (она намного ниже, чем в других городах России).
* Обновить интерьер и обновить оборудование музея.
* Сделать больше мест для сидения в залах.
* Проводить больше мастер-классов для детей.
* Провести косметический ремонт.
* Сделать полноценную экспозицию во дворе музея.
* Организовать музыкальное сопровождение в залах.
* Проводить рекламные акции с целью популяризации музея.
* Сделать теплый туалет.
* Проводить больше новых выставок, проектов.
* Обеспечить возможность приобретать билеты заранее в режиме on-line.
* Пополнять новыми музейными экспонатами, обновлять экспозиции.
* Приглашать выставки из других музеев России и Ставропольского края.
* Анонсировать предстоящие выставки в периодической печати, по радио и телевидению.
* Проводить мероприятия познавательно-развлекательного плана для детей.
* Организовать работу буфета.
* Обеспечить доступность музея для инвалидов-колясочников (подъемники, лифты, установить пандусы).
* Сделать график работы ежедневным.
* Организовать выставку старинного оружия.
* Установить кондиционеры.
* Оборудовать электронные гиды на разных языках.
* Сделать электронные экспонаты, включающие в себя видео, рассказывающие историю о разных видах, будь то животные или растения и. т. д.
* Проводить больше дней открытых дверей, чтобы каждый желающий мог ознакомиться с экспонатами музея.
* Чаще проводить квесты и интерактивы.
* Чаще делать бесплатный вход и экскурсии.
* Обновить полы на 3 этаже.
* Проводить больше познавательных экскурсий по историческим местам Ставропольского края.
* Благоустроить зону туалета в музее села Татарка.
* «Надо обратить внимание на хамское поведение смотрителей и отдельных сотрудников, убогий выбор экспонатов (в экспозиционных залах все то же, что и 20-30 лет назад), небрежное и безграмотное освещение информации на сайте и в соцсетях данной организации».
* Установить кулер с водой.
* Увеличить шрифт на информационных табличках.
* Сделать указатели к музею в городе.
* Организовать автобусные экскурсии по городу.
* Продлить график работы до более позднего времени.
* Организовать парковку.

1. *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный театр оперетты»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 457,1.

**Табл.1.**

*Адрес:* Пятигорск, просп. Кирова, 17

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 85,3 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 90 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 60 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 78,3 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 98 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 99,2 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 92,6 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 65,5 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99 |
| Общий балл: | 457,1 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отметили, что театр находится в курортной зоне Пятигорска в здании, построенном в 1914 году, здание является памятником архитектуры, поэтому в полной мере обеспечить в учреждении условия доступности для инвалидов не представляется возможным.

Среди рекомендаций опрошенных получателей услуг были выделены:

* Разместить в холле театра портрет Стрельниковой Любви Дмитриевны, актрисы этого театра.
* Сделать кресла в зрительном зале более удобными.
* Сделать продажу электронных билетов без наценки; указывать стоимость билетов на уличных афишах.
* Обновить сайт, сделать его более современным с удобной навигационной панелью.

# *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края Андроповский районный краеведческий музей*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 448,7

**Табл.1.**

*Адрес:* Красная ул., 2, село Курсавка

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 85,3 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 96,8 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,2 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 96,3 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 40 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 94,5 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 97 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 96,5 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 96,7 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 96,5 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 97,3 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 97,5 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 94,3 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 98,2 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 62,4 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 96,7 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 97,2 |
| Общий балл: | 448,7 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*Рекомендации и пожелания по улучшения качества обслуживания в учреждении культуры:*

Среди рекомендаций экспертных групп можно выделить:

* Предусмотреть в организации сменные кресла-коляски;
* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации;
* Оборудовать учреждения для нужд инвалидов: дублирование надписей точечным шрифтом Брайля; предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;
* Предоставлять инвалидам помощь работников организации, прошедших специальное обучение;
* Предусмотреть возможность предоставления услуг в дистанционном режиме / на дому;
* Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:

– копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

– информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

– информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

– результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

– план по улучшению качества работы организации.

* Разместить на официальном сайте электронный сервис для получения консультации по оказываемым услугам.

Среди пожеланий опрошенных посетителей музея, можно выделить следующие:

* Ремонт здания музея внутри и снаружи, устранение трещин в стенах;
* Обновление и разнообразие выставок и экспозиций;
* Организация экспозиций вышивок, поделок, цветов, выставок народного фольклора, выставок картин и поделок ручной работы, инсталляции восковых фигур;
* Организация экскурсий по селу и району;
* Увеличение штата сотрудников;
* Расширить рекламу проводимых в музее мероприятий, улучшить информирование населения о проводимых выставках;
* Выделить дополнительные площадки для выставочной работы;
* Организовать интерактивные выставки, виртуальные экспозиции, выставки современного искусства;
* Проведение уроки и мастер-классы по вязанию и вышиванию;
* Улучшение материально-технического обеспечения музея, обновление аппаратуры, поменять витрины;
* Более просторное помещение для выставок;
* Обновление дизайна;
* Организация мероприятий, выставок для дошкольников;
* Благоустройство территорий;
* Организация выездных экскурсий;
* Проведение на базе музея встреч с интересными людьми;
* Пополнение краеведческого отдела музея экспонатами от населения;
* Освещать работу музея в местных СМИ;
* Проведение концертов для населения на базе музея;
* Привлечение инвесторов для улучшения финансирования и расширения музея;
* Оформление материалов в современном стиле;
* Улучшение сайта организации;
* Организация благотворительных выставок;
* Предоставить возможность бесплатного посещения выставок школьниками;
* Организация квестов для школьников в стенах музея;
* Проведение исторических экскурсий для детей (по истории России);
* Больше информации на табличках к экспонатам;
* Организация выездных выставок краевых музеев;
* Представление экспозиций раньше военного времени, выставок о курганах и находках в них;
* Добавление экспонатов юрского периода;
* Проведение акций на днях открытых дверей;
* Проведение культурно-массовых мероприятий для жителей других поселений, организация выездных мероприятий по сёлам района;
* Больше художественных выставок;
* Использование новых технологий, проведение виртуальных экскурсий;
* Участие музея в профессиональных праздниках;
* Обновление экспонатов в зале природы

Также многие опрошенные посетители музея зачастую выражали благодарность сотрудникам музея, пожелания процветания, успехов и хороших посетителей. Зачатую респонденты указывали, что их устраивает качество оказания услуг.

# *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 463,6

**Табл.1.**

*Адрес:* ул. Ленина, 40, Светлоград

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 94,1 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 80 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 97 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 98,3 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 96,7 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 80 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99,7 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 97,3 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 97,3 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 98 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 97,8 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 97 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 96,3 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 91,0 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 98,3 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 79,9 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 97,4 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 96,9 |
| Общий балл: | 463,6 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*Рекомендации и пожелания по улучшения качества обслуживания в учреждении культуры:*

Среди рекомендаций экспертных групп можно выделить:

* Обеспечить посетителей доступной питьевой водой;
* Предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
* Обеспечить организацию специально оборудованными санитарно-гигиеническими посещениями;
* Дублировать надписи точечным шрифтом Брайля;
* Предусмотреть предоставление помощи инвалидам работниками организации, прошедшими обучение;
* Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:

– информацию о дате создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

– план по улучшению качества работы организации;

– электронный сервис для возможности получения консультации по оказанным услугам.

Среди пожеланий и рекомендаций опрошенных посетителей музея можно выделить следующие:

* Разнообразие выставок, мероприятий; больше интересных фактов, экспонатов древности;
* Оснащение организации современным информационно-цифровым оборудованием, мультимедийным оборудованием;
* Увеличение финансирования музея;
* Увеличение выставочных площадей, количество экспонатов;
* Увеличение штата сотрудников;
* Расширение сферы услуг;
* Расширение тематики экскурсий;
* Размещение большего объема информации на сайте;
* Обмен опытом с образовательными учреждениями и воскресными школами;
* Организация выставки бабочек;
* Активная реклама музея;
* Организация конкурсов и викторин;
* Увеличение числа тематических мероприятий;
* Улучшение работы с инвалидами;
* Размещение кулера с питьевой водой;
* Проведение квестов;
* Внедрение информационных технологий, использование интерактивных способов передачи информации, размещение интерактивного стенда, интерактивного зала; разработка интерактивных экскурсий;
* Организация выставок военного времени, экспонатов по Октябрьской революции;
* Повышение доступности информации;
* Улучшение материально-технической оснащённости, обновление выставочных стеллажей;
* Организация мероприятий-встреч с интересными людьми;
* Организация привозных выставок;
* Размещение передвижных стендов в выставочном зале;
* Оснащение лестниц поручнями для пожилых людей;
* Увеличение количества мероприятий для детей.

Многие опрошенные посетители желают музею процветания и успехов, финансового благополучия, выражают благодарность за работу и оказанную помощь.

# *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ипатовский районный краеведческий музей»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 447,2

**Табл.1.**

*Адрес:* Ленинградская ул., 57, Ипатово

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 88,2 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,3 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,7 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99,3 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 40 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 99,5 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 99,7 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 99,8 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 99,5 |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 99,5 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 84,2 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,7 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 63,9 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99,8 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,7 |
| Общий балл: | 447,2 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*Рекомендации и пожелания по улучшения качества обслуживания в учреждении культуры:*

Среди рекомендаций экспертных групп можно выделить:

* Обеспечить учреждение доступной питьевой водой для посетителей;
* Обеспечить наличие сменных кресел-колясок;
* Оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения в учреждении;
* Обеспечить дублирование информации для инвалидов по слуху и зрению, дублирование надписей точечным шрифтом Брайля
* Обеспечить возможность получения помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими обучение;
* Обеспечить возможность предоставления услуг дистанционно / на дому.
* Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:

– копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

– информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

– результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

– план по улучшению качества работы организации.

* Предусмотреть на сайте организации техническую возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
* Разместить на сайте организации электронный сервис, позволяющий посетителям сайта получать консультации по оказываемым услугам.

Среди пожеланий и рекомендаций опрошенных посетителей музея можно выделить следующие:

* Повышение финансирования организации;
* Улучшение материально-технического оснащения;
* Использование цифровых технологий в работе, размещение информационных киосков, мультимедийных панно;
* Проведение ремонта, в частности ремонт в экспозиционном, в центральном зале, в холле, замена пола, ремонт потолка, ремонт фасада здания;
* Обновление экспозиций;
* Замена банкеток для сидения на более комфортные;
* Размещение киоска с сувенирной продукцией;
* Улучшение этикетажа экспозиций;
* Использование аудиогидов;
* Улучшение общее освещение и освещения витрин (плохо видно птиц);
* Открытие детской студии;
* Организация привозных сменных выставок из других музеев края;
* Расширение тематики экспозиций;
* Организация интересных экскурсий;
* Пополнение информации о героях войны;
* Выделение отдельного помещения для проведения лекций;
* Организация уроков истории краеведения для школьников в музее;
* Организация выставок бабочек, восковых фигур, картин, поделок;
* Оборудовать в музее зал природы Ставрополья;
* Ограничить время проведения мероприятий для детей – не более 50 минут;
* Организация виртуальный тур по музею;
* Организация работы по обновлению экспозиций;
* Увеличение количества культурных мероприятий;
* Открытие нового зала;
* Повышения уровня интерактивности, активная работа с детьми и молодежью;
* Привлечение молодых специалистов;
* Предусмотреть режим работы с 12:00 до 20:00.
* Размещение на сайте музея предметов, выставленных на экспозиции и хранящихся в фондах;
* Организация выставки экспонатов, найденных на расковках кургана Ипатьевского района;
* Создание музея под открытым небом (на прилегающей к музею территории);
* Размещение постоянно действующей выставки на православную тематику;
* Модернизация выставочного оборудования;
* Создание вблизи музея каменных, деревянных и металлических конструкций, характерных для района в разные эпохи;
* Замена мебели на входе;
* Пополнение фондов о современной истории;
* Организация новых современных выставок;
* Активное распространение информации, рекламы о выставках и мероприятиях музея;
* Проведение музейных праздников чаще;
* Оформление фотозоны.

Также опрошенные посетители музея выражают признательность и благодарность сотрудникам организации за высокое качество оказания услуг, доброжелательность и оказанную помощь.

# *Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Пятигорский краеведческий музей»*

Общий итоговый балл по учреждению составил: 461,8

**Табл.1.**

*Адрес:* ул. Братьев Бернардацци, 2, Пятигорск

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 79,4 |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов 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 получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Личное анкетирование | 100 баллов |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. Расчет производится по среднему показатель 2.1. и 2.3. | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 60 |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 80 |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов | 100 |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов | 100 |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,2 | 20 баллов | 100 |
| 15.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Личное анкетирование | 100 баллов | 0,5 | 50 баллов | 100 |

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 81,8 |
| 2. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100,0 |
| 3. «Доступность услуг для инвалидов» | 80,0 |
| 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100,0 |
| 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100,0 |
| Общий балл: | 461,8 |

**Выводы, сформулированные исходя из анализа полученных данных:**

*Рекомендации и пожелания по улучшения качества обслуживания в учреждении культуры:*

По итогам наблюдения, в целом в учреждении созданы комфортные условия пребывания получателей услуг. Экспертные группы отмечают, что в музее отсутствует кулер с водой, но в классе имеются одноразовые стаканы и вода в бутылках, которая выдается по требованию посетителей.

Среди пожеланий и рекомендаций опрошенных посетителей можно выделить следующие:

* Установить кулер с водой.
* Сделать большее количество интересных экспонатов.
* Проводить больше мероприятий для молодёжи.

# Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе показателей и итоговые рейтинги

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры показали, что опрос был проведен во всех учреждениях культуры методами личного анкетного опроса и онлайн опроса. В целом, общие рейтинговые баллы всех учреждений культуры находятся на высоком уровне.

Представим полученные интегральные показатели и рейтинги в графическом виде.

**Табл.1.**

**Общие баллы и рейтинги учреждений культуры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Балл  (макс 500) | Балл (макс 100) | Рейтинг |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского» | 483,2 | 96,64 | 1 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева» | 480,1 | 96,02 | 2 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени   Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве» | 477,3 | 95,46 | 3 |
| Автономное учреждение Ставропольского края «Ставропольский зооэкзотариум» | 468,5 | 93,7 | 4 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова» | 463,6 | 92,72 | 5 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Пятигорский краеведческий музей» | 461,8 | 92,36 | 6 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова» | 460,1 | 92,02 | 7 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный театр оперетты» | 457,1 | 91,42 | 8 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова» | 453,1 | 90,62 | 9 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Андроповский районный краеведческий музей» | 448,7 | 89,74 | 10 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ипатовский районный краеведческий музей» | 447,2 | 89,44 | 11 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой» | 446,1 | 89,22 | 12 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой театр кукол» | 436 | 87,2 | 13 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» | 430,8 | 86,16 | 14 |

Список организаций культуры, имеющих самые высокий и низкий уровни интегрального значения по совокупности критериев показателей:

Максимальные интегральные значения по итогам проведения независимой оценки получили следующие учреждения:

* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского»
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева»
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве».

Минимальные интегральные значения по итогам проведения независимой оценки получили следующие учреждения:

* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой театр кукол»
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества».

Рейтинги организаций культуры, набравшим 80 баллов и более по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям:

В ходе проведения независимой оценки все, принимающие в ней участие учреждения набрали более 80 баллов.

Библиотеки:

* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского» (96,64)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева» (96,02)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова» (92,02)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой» (89,22).

Музеи:

* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени   Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве» (95,46)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова» (92,72)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Пятигорский краеведческий музей» (92,36)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Андроповский районный краеведческий музей» (89,74)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ипатовский районный краеведческий музей» (89,44).

Театры:

* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный театр оперетты» (91,42)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова» (90,62)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой театр кукол» (87,2).

Иные учреждения:

* Автономное учреждение Ставропольского края «Ставропольский зооэкзотариум» (93,7)
* Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» (86,16).

Рейтинги организаций культуры, набравших 50 баллов и менее по интегральному значению по совокупности общих критериев, по критериям и показателям построить не представляется возможным, так как по итогам проведения независимой оценки такие учреждения отсутствуют.

Рейтинг показателей, по которым респонденты не смогли дать ответы, составить не представляется возможным, так как респонденты дали ответы на все вопросы анкеты, соответственно, дали ответы по всем показателям.

**Максимальные значения: 500-470 баллов**

**Средние значения: 469-440 баллов**

**Минимальные значения: 439 баллов и менее**

**Рис.1. Общие баллы учреждений по результатам независимой оценки**

**Табл.2.**

**Сводные значения по интегральному значению совокупности критериев, рассчитанные в соответствии Приложением 2 к Заданию/Баллы по учреждениям в разрезе отдельных показателей**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1.      «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | **2.      «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | **3.      «Доступность услуг для инвалидов»** | **4.      «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | **5.      «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | **Общий балл** |
| Макс.100 | Макс.100 | Макс.100 | Макс.100 | Макс.100 | Макс.500 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского» | 95 | 100 | 91,4 | 98,4 | 98,4 | 483,2 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева» | 95,2 | 99,7 | 86,1 | 99,4 | 99,6 | 480,1 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени   Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве» | 94,7 | 99,6 | 85,1 | 98,9 | 99 | 477,3 |
| Автономное учреждение Ставропольского края «Ставропольский зооэкзотариум» | 93,9 | 99,6 | 77,2 | 98,9 | 98,9 | 468,5 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова» | 91 | 98,3 | 79,9 | 97,4 | 96,9 | 463,6 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Пятигорский краеведческий музей» | 81,8 | 100 | 80 | 100 | 100 | 461,8 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова» | 95,7 | 98,8 | 68,4 | 98,4 | 98,7 | 460,1 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный театр оперетты» | 92,6 | 100 | 65,5 | 100 | 99 | 457,1 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова» | 92,9 | 100 | 60,2 | 100 | 100 | 453,1 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Андроповский районный краеведческий музей» | 94,3 | 98,2 | 62,4 | 96,7 | 97,2 | 448,7 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ипатовский районный краеведческий музей» | 84,2 | 99,7 | 63,9 | 99,8 | 99,7 | 447,2 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой» | 94,2 | 100 | 52,3 | 100 | 99,6 | 446,1 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой театр кукол» | 89,9 | 100 | 46,1 | 100 | 100 | 436 |
| Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества» | 93,7 | 97,2 | 45 | 98,2 | 96,7 | 430,8 |

# Приложение 1.

**АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты**  **(заполняет оператор)** |  |
| **Интервьюер** |  |
| **Наименование учреждения культуры** |  |
| **Дата опроса** |  |
| **Населенный пункт** |  |
| **Адрес учреждения** |  |

**Блок 1/ Наблюдение**

**1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):**

| **Наименование** | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| --- | --- | --- |
| **1.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):** |  |  |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; |  |  |
| 1. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); |  |  |
| 1. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); |  |  |
| 1. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; |  |  |
| 1. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). |  |  |
| **1.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):** |  |  |
| 1. сведения о видах предоставляемых услуг; |  |  |
| 1. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги); |  |  |
| 1. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); |  |  |
| 1. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; |  |  |
| 1. информация о планируемых мероприятиях; |  |  |
| 1. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. |  |  |
| **1.3. Иная информация:** |  |  |
| 1. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; |  |  |
| 1. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; |  |  |
| 1. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; |  |  |
| 1. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; |  |  |
| 1. план по улучшению качества работы организации |  |  |

**Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0; 100%-16 п.п.): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); |  |  |
| 1. наличие и понятность навигации внутри организации; |  |  |
| 1. доступность питьевой воды; |  |  |
| 1. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); |  |  |
| 1. санитарное состояние помещений организаций; |  |  |
| 1. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |  |  |

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют комфортные условия- 0 баллов
2. Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
3. Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
4. Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
5. Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
6. Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.
7. **Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (показатель 3.1.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; |  |  |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  |  |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |  |
| 1. наличие сменных кресел-колясок; |  |  |
| 1. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |  |  |

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют условия доступности для инвалидов- 0 баллов
2. Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
3. Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
4. Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
5. Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
6. Наличие пяти условий из таблицы- 100 баллов
7. **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):**

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

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 баллов
2. Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
3. Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
4. Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
5. Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
6. Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.
7. **Рекомендации, предложения, отзывы ИНТЕРВЬЮЕРА по результатам наблюдения в организации (если были):**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Блок 2/Опрос получателей услуг**

1. **Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации культуры?** (*ЗАПИШИТЕ*)

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

1. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**
2. Полностью удовлетворен
3. Скорее удовлетворен
4. Скорее не удовлетворен
5. Полностью не удовлетворен
6. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**
7. Полностью удовлетворен
8. Скорее удовлетворен
9. Скорее не удовлетворен
10. Полностью не удовлетворен
11. **Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1)**
12. Полностью удовлетворен
13. Скорее удовлетворен
14. Скорее не удовлетворен
15. Полностью не удовлетворен
16. **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг учреждения культуры для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
17. Полностью удовлетворен
18. Скорее удовлетворен
19. Скорее не удовлетворен
20. Полностью не удовлетворен
21. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1)**
22. Полностью удовлетворен
23. Скорее удовлетворен
24. Скорее не удовлетворен
25. Полностью не удовлетворен
26. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
27. Полностью удовлетворен
28. Скорее удовлетворен
29. Скорее не удовлетворен
30. Полностью не удовлетворен
31. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? (показатель 4.3.1)**
32. Полностью удовлетворен
33. Скорее удовлетворен
34. Скорее не удовлетворен
35. Полностью не удовлетворен
36. **Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**
37. Да, порекомендовал бы
38. Нет, не стал бы рекомендовать.
39. **Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1)**
40. Полностью удовлетворен
41. Скорее удовлетворен
42. Скорее не удовлетворен
43. Полностью не удовлетворен
44. **Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1)**
45. Полностью удовлетворен
46. Скорее удовлетворен
47. Скорее не удовлетворен
48. Полностью не удовлетворен
49. **Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**
50. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
51. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
52. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
53. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
54. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
55. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
56. **Пол получателя услуг** (*ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)*
57. Мужской
58. Женский.
59. **Возраст получателя услуг:\_\_\_\_\_\_\_\_\_лет.**

**В целях проверки качества моей работы, как интервьюера, просим Вас оставить свой контактный номер телефона и указать Ваше имя:**

**Имя респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Телефон респондента: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# Приложение 2.

**Бланк анализа официального интернет-сайта учреждения культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование сайта:** |  |
| **Наименование учреждения культуры** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Населенный пункт** | **Адрес учреждения** |

1. **Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда; | **1** | **0** |
| 1. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); | **1** | **0** |
| 1. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); | **1** | **0** |
| 1. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; | **1** | **0** |
| 1. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | **1** | **0** |
| 1. сведения о видах предоставляемых услуг; | **1** | **0** |
| 1. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; | **1** | **0** |
| 1. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | **1** | **0** |
| 1. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; | **1** | **0** |
| 1. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | **1** | **0** |
| 1. информация о планируемых мероприятиях; | **1** | **0** |
| 1. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. | **1** | **0** |
| 1. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | **1** | **0** |
| 1. информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры; | **1** | **0** |
| 1. информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры; | **1** | **0** |
| 1. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; | **1** | **0** |
| 1. план по улучшению качества работы организации. | **1** | **0** |

**Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. телефона; | **1** | **0** |
| 1. электронной почты; | **1** | **0** |
| 1. технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | **1** | **0** |
| 1. электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | **1** | **0** |
| 1. электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | **1** | **0** |
| 1. иного электронного сервиса | **1** | **0** |

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют - 0 баллов
2. Один дистанционный способ взаимодействия- 10 баллов
3. Два дистанционных способа взаимодействия- 20 баллов
4. Три дистанционных способа взаимодействия- 40 баллов
5. Четыре дистанционных способа взаимодействия- 80 баллов
6. Пять и более дистанционных способов взаимодействия- 100 баллов.
7. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**
8. Присутствует
9. Отсутствует.

# Приложение 3.

**Общий итоговый бланк анализа учреждения культуры**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | | | | | | |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |  |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);  - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;  - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;  - иного электронного сервиса | Анализ сайта | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |  |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов |  |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»[[2]](#footnote-3)** | | | | | | |
| 2.1.1. Наличие 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.) | Наблюдение | 100 баллов | 50 % | 50 баллов |  |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 50 % | 50 баллов |  |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |  |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | | | | | | |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |  |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |  |
| 4.3.1.Удовлетворенность 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 прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 20 % | 20 баллов |  |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |  |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:  - графиком работы организации. | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 20 % | 20 баллов |  |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 50 % | 50 баллов |  |

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

   об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-2)
2. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-3)