

|  |  |
| --- | --- |
| Согласовано:Директор ООО «Демиург»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.А. Сивкова | Согласовано:Первый заместитель Главы ЗАТО г.Железногорск по стратегическому планированию, экономическому развитию и финансам\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.В. Голдырева |

**Методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Железногорска**

**в 2023 году**

Железногорск, 2023

**Оглавление**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Методологический раздел | 3 |
| 1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. | 5 |
| 1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | 11 |
| 2. Процедурный раздел | 16 |
| 2.1. Перечень ресурсов с размещенной на них опубликованной официальной информацией о деятельности и результатах деятельности организации культуры, участвующей в процедуре независимой оценки качества в 2023 году. |  |
| 2.2. Описание и обоснование системы выбора единиц наблюдения | 17 |
| 2.3. Инструктивные материалы для лиц, привлекаемых к деятельности по анализу официальных сайтов организаций культуры(экспертов). | 19 |
| Приложение 1. Анкета для обследования мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры |  |
| Приложение 2. Форма аудита условий оказания услуг. |  |
| Приложение 3. Аудит официального сайта организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |

**1. Методологический раздел**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводится на основании:

* Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1);
* Постановления Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;
* Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
* Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
* Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
* Распоряжения Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Совокупность используемых методов сбора и обобщения информации должна позволить получить информацию по следующим критериям:

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

Источниками информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры могут являться:

а) официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации);

г) наблюдение.

**1.1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

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

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (Пинф) определяется по формуле:

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

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); 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)определяется по формуле:

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 культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист)принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры» (Поткруд), определяется по формуле:

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

где

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

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг:

- наличие зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации

 (Пкомф.усл) определяется по формуле:

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.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[[1]](#footnote-1) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» не рассчитывается для организации культуры

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

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

где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» (Поргдост) определяется по формуле:

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;

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

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;

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

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

где

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

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

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

где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

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

где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

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

где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» (Преком) определяется по формуле:

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

где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

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

где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

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

где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями, рассчитываются:

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

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

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn– показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

К2n=(0,5×Пnкомф.усл + 0,5×Пn-комфуд)

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

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

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

Пnинф ... Пnуд – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации составляет 100 баллов.

При проверке организации культуры в части показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» критерия «Доступность услуг для инвалидов», утвержденного приказом Минкультуры России N 599, в случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг - инвалидов, рекомендуется применять среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2 («Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» и «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»).

**1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. № показа-теля
 | 1. Показатели
 | 1. Максимальная оценка в баллах по показателю
 | 1. Значимость показателя
 | 1. Коэффициент значимости
 | 1. Максимальная оценка с учетом значимости показателя
 |
| 1. 1.1.
 | 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:
2. - на информационных стендах в помещении организации
3. **(источник информации – аудита условий оказания услуг в организации)[[2]](#footnote-2);**
4. - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) (**источник информации - официальный сайт организации)[[3]](#footnote-3)**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 30%
 | 1. 0,3
 | 1. 30 баллов
 |
| 1. 1.2.
 | 1. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:
2. - телефона;
3. - электронной почты;
4. - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);
5. - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
6. **Источник информации - официальный сайт организации**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 30%
 | 1. 0,3
 | 1. 30 баллов
 |
| 1. 1.3.
 | 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 40%
 | 1. 0,4
 | 1. 40 баллов
 |
| 1. Итого
 |  |  | 1. 100%
 | 1. 1
 | 1. 100 баллов
 |

1. 2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. № показа-теля
 | 1. Показатели
 | 1. Максимальная оценка в баллах по показателю
 | 1. Значимость показателя
 | 1. Коэффициент значимости
 | 1. Максимальная оценка с учетом значимости показателя
 |
| 1. 2.1.
 | 1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:
2. - наличие зоны отдыха (ожидания);
3. - наличие и понятность навигации внутри организации;
4. - наличие и доступность питьевой воды;
5. - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
6. - санитарное состояние помещений организации
7. - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)
8. **Источник информации -официальный сайт организации, аудита условий оказания услуг в организации**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 50%
 | 1. 0,5
 | 1. 50 баллов
 |
| 1. 2.3.
 | 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 50%
 | 1. 0,5
 | 1. 50 баллов
 |
| 1. Итого
 |  |  | 1. 100%
 | 1. 1
 | 1. 100 баллов
 |

1. 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. № показа-теля
 | 1. Показатели
 | 1. Максимальная оценка в баллах по показателю
 | 1. Значимость показателя
 | 1. Коэффициент значимости
 | 1. Максимальная оценка с учетом значимости показателя
 |
| 1. 3.1.
 | 1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:
2. - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
3. - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. - наличие сменных кресел-колясок;
6. - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
7. **Источник информации - официальный сайт организации, аудита условий оказания услуг в организации**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 30%
 | 1. 0,3
 | 1. 30 баллов
 |
| 1. 3.2.
 | 1. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:
2. - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
4. - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
5. - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
6. - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
7. - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
8. **Источник информации - официальный сайт организации, аудита условий оказания услуг в организации**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 40%
 | 1. 0,4
 | 1. 40 баллов
 |
| 1. 3.3.
 | 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 30%
 | 1. 0,3
 | 1. 30 баллов
 |
| 1. Итого
 |  |  | 1. 100%
 | 1. 1
 | 1. 100 баллов
 |

1. 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. № показа-теля
 | 1. Показатели
 | 1. Максимальная оценка в баллах по показателю
 | 1. Значимость показателя
 | 1. Коэффициент значимости
 | 1. Максимальная оценка с учетом значимости показателя
 |
| 1. 4.1.
 | 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники справочной, кассиры и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 40%
 | 1. 0,4
 | 1. 40 баллов
 |
| 1. 4.2.
 | 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 40%
 | 1. 0,4
 | 1. 40 баллов
 |
| 1. 4.3.
 | 1. 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, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 20%
 | 1. 0,2
 | 1. 20 баллов
 |
| 1. Итого
 |  |  | 1. 100%
 | 1. 1
 | 1. 100 баллов
 |

1. 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. № показа-теля
 | 1. Показатели
 | 1. Максимальная оценка в баллах по показателю
 | 1. Значимость показателя
 | 1. Коэффициент значимости
 | 1. Максимальная оценка с учетом значимости показателя
 |
| 1. 5.1.
 | 1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 30%
 | 1. 0,3
 | 1. 30 баллов
 |
| 1. 5.2.
 | 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 20%
 | 1. 0,2
 | 1. 20 баллов
 |
| 1. 5.3.
 | 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2. **Источник информации -анкетирование граждан**
 | 1. 100 баллов
 | 1. 50%
 | 1. 0,5
 | 1. 50 баллов
 |
| 1. Итого
 |  |  | 1. 100%
 | 1. 1
 | 1. 100 баллов
 |

1 - данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1

**2. Процедурный раздел**

**2.1. Перечень ресурсов с размещенной на них опубликованной официальной информацией о деятельности и результатах деятельности организаций культуры, участвующих в процедуре независимой оценки качества в 2023 году.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Официальный сайт организации** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» | https://dk-57.ru |
| 2 | муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга» | https://cd26.ru |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центральная городская библиотека им. М. Горького | bibligor.ru |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты | http://operettak26.ru |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» | <https://mig26.ru> |
| 6 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова» | http://www.kirovpark.ru |

**2.2. Описание и обоснование системы выбора единиц наблюдения**

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендовано формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволяет для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Количество получателей услуг** | **Количество анкет** |
| **I** | менее 1 000 человек в год | не менее 50 |
| **II** | от 1 000 до 5 000 человек в год | не менее 100 и не более 600 |
| **III** | от 5 000 до 12 000 человек в год | не менее 150 и не более 600 |
| **IV** | от 12 000 до 50 000 человек в год | не менее 450 и не более 600 |
| **V** | более 50 000 человек в год | не менее 500 и не более 600 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество получателей услуг, тысяч человек** | **Минимальное****количество анкет** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» | 140,00 | 500 |
| 2 | муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр досуга» | 142,52 | 500 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центральная городская библиотека им. М. Горького | 51,40 | 500 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Театр оперетты | 39,84 | 450 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» | 58,29 | [500](https://mig26.ru) |
| 6 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк культуры и отдыха им. С.М. Кирова» | 157,0 | 500 |

**2.3. Инструктивные материалы для лиц, привлекаемых к деятельности по анализу официальных сайтов организаций культуры (экспертов)**

Для мониторинга показателей по данным официального сайта обследуемых организаций культуры и других официальных источников информации будут привлечены эксперты, имеющие опыт работы, по независимой оценке, качества, в том числе образовательных учреждений, учреждений культуры, социального обслуживания и здравоохранения.

1. Прежде чем приступить к заполнению Анкеты, эксперты обязаны полностью ознакомиться с настоящей Методикой.

2. Фиксация результатов мониторинга осуществляется путем заполнения экспертом Анкеты (Приложение 3 к настоящей Методике) по каждой организации культуры на основании анализа официального сайта обследуемой организации и других официальных источников информации. На каждое учреждение заполняется одна Анкета.

Все записи в Анкете делаются на бумажном носителе только ручкой синего цвета и должны быть четкими и разборчивыми. При этом следует аккуратно обводить знаки альтернатив. В случае ошибки исправление делается следующим образом: перечеркивается ошибочный знак ответа, обводится кружком знак правильного варианта ответа и ставится подпись интервьюера.

Пример:

1. Ошибочный ответ.

 2. Правильный ответ.

3. Перечень используемых для мониторинга Интернет-источников указан в разделе 2.1. настоящей Методики.

Приложение 1.

**Анкета для обследования мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры (заполняется респондентами)**

***Обследование мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры***

**Уважаемый респондент!**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения культуры, которое Вы посещали.

Просим внимательно отнестись к анкетированию и ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

## Укажите, пожалуйста, какое учреждение культуры Вы посещали.

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да

2. Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры (**наличием комфортной зоны отдыха (ожидания); наличием и понятностью навигации в помещении организации; наличием и доступностью питьевой воды в помещении организации; наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в организации; санитарным состоянием помещений организации; прочими условиями)?

1. Да

2. Нет

**6. Имеете ли Вы установленную группу инвалидности?**

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 8)

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

1. Да

2. Нет

## 8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию культуры?

1. Да

2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

1. Да

2. Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией культуры** (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)**?**

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 12)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

**13. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации культуры?**

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**16. Ваш пол**

1. Мужской

2. Женский

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

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**Приложение 2.**

**Форма аудита условий оказания услуг.**

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

наименование организации культуры

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

наименование муниципального образования

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

 дата заполнения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Показатели** | Наличие/ отсутствие информации(+ /-) |
| **1.** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры** |
| **1.1.1.** | **На информационных** стендах в помещении организации |
|  **I. Общая информация об организации культуры** |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты |  |
| 2. Место нахождения организации культуры  |  |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |  |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | **Х** |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |  |
| 6. Режим, график работы организации культуры |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры  |  |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) \* |  |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | **Х** |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **Х** |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* |  |
| **III. Информация о независимой оценке качества** |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |

\* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется.

В соответствующей графе прописываем, **не требуется.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Показатели | Наличие/ отсутствие (+ /-) |
| **2.** | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг** |
| **2.1.** | **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**  |
| 1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью |  |
| 2. Наличие и понятность навигации внутри организации |  |
| 3. Наличие и доступность питьевой воды |  |
| 4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |  |
| 5. Санитарное состояние помещений |  |
| 6. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.) |  |
| **3.** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| **3.1.** | **Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов** |
| **3.1.1.** | 1. Оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) |  |
| 2. Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  |  |
| 3. Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |  |
| 4. Сменных кресел-колясок  |  |
| 5. Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |  |
| **3.2.** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.** |
| **3.2.1.** | **Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** |
| 1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  |  |
| 2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
| 3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  |  |
| 4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению |  |
| 5. Помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |  |
| 6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |

**Приложение 3.**

**Аудит официального сайта организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

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

(наименование организации)

Дата проведения аудита\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Время начала аудита\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО аудитора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ показателя** | Показатели | Наличие/ отсутствие информации(+ /-) |
| **1.** | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры** |
| **1.1.** | **Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами** |
| **1.1.2.** | **На официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"** |
|  **I. Общая информация об организации культуры** |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты |  |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) |  |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |  |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) |  |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты |  |
| 6. Режим, график работы организации культуры |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры  |  |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) \* |  |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |  |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) |  |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* |  |
| **III. Информация о независимой оценке качества** |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |  |
| **1.2.** | **Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование** |
| **1.2.1.** | - абонентского номера телефона; |  |
| - адреса электронной почты;  |  |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  |  |
| - 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); |  |
|  |  |
| **3.** | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| **3.2.1.** | **Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** |
|  | 4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению |  |

\* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется

В соответствующей графе прописываем, **не требуется**

1. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2.Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»). [↑](#footnote-ref-1)
2. В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [↑](#footnote-ref-2)
3. 3В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018г «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [↑](#footnote-ref-3)