

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Министерство культуры
Краснодарского края

М.М. Усатюк

м.п.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «АС»

Л.Ю. Соколова

м.п.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

Отчёт по результатам независимой оценки
качества условий оказания услуг
государственными учреждениями культуры
Краснодарского края в 2019 году

Оглавление

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ.....	3
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА:.....	3
Цели и задачи	4
Источники информации	5
ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	7
КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	8
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры	11
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг ...	21
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	29
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры	35
Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг ..	40
Итоговые показатели оценки	45
РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	49
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ (ОБЩИЙ БАЛЛ).....	49
АНАЛИЗ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	52
1. Открытость и доступность информации об организации	52
2. Комфортность условий оказания услуг	53
3. Доступность для инвалидов.....	54
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	55
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	56
Выводы и рекомендации	57
Общие выводы по организациям	57
Основные недостатки по организациям:.....	58
Общие рекомендации по организациям	59
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	60
Бланк обследования организации культуры.....	60
АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	64
Перечень учреждений культуры.....	68

Методика исследования

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА:

Независимая оценка качества проводится на основании:

- Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017) (далее – Закон РФ № 3612-1);

- Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- Постановления Правительства РФ 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»;

- Приказа Министерства культуры РФ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – приказ Минкультуры РФ № 599),

- Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (далее – приказ Минкультуры РФ № 277)

- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.)

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг, размещенную на официальных сайтах организаций культуры в сети «Интернет» (далее – сайты организаций), в отношении 9 организаций культуры.

Собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг изучив мнение в количестве не менее 1950 получателей услуг (далее – респондентов).

Сделать расчеты количественных результатов по 5 критериям и показателям, характеризующим данные критерии.

Оформить и представить отчет о выполненных работах.

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) сайты организаций в сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п.).

Исполнитель осуществляет сбор мнений респондентов о качестве условий оказания услуг организаций культуры с применением технических средств и использованием Анкеты, используя основные каналы сбора информации.

1) Интернет-канал.

Опрос респондентов путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме.

2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос респондентов в устной форме с последующим занесением данных в опросный лист либо заполнение респондентом опросного листа на бумажном носителе.

3) Опрос по телефону.

Опрос респондентов по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в опросный лист. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

4) Электронная почта.

Опрос респондентов путем отправки электронного сообщения с формой опросного листа для заполнения и последующей отправкой заполненного опросного листа по электронной почте. Использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

Для опросов в формах: личный опрос, по телефону, электронной почте в форме опросного листа должны указываться следующие данные: оцениваемая организация, номер анкеты по организации (сквозной), дата сбора информации.

Для повышения достоверности полученных оценок используется не менее 3-х каналов сбора информации (личный опрос, телефонный опрос, интернет-опрос), иные варианты могут использоваться опционально.

Для информирования участников опроса, исполнитель обеспечивает:

1) размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» опросного листа в интерактивной форме и формате doc;

2) технические условия доступности и возможности заполнения опросного листа респондентами по интересующим организациям культуры, в любой форме (интерактивной форме, по телефону, по электронной почте);

3) технические условия ежедневного мониторинга количества заполненных опросных листов по каждой организации культуры любым заинтересованным лицом;

4) размещение своих доступных контактов (телефон, электронная почта, фамилия имя отчество ответственного лица) взаимодействия с респондентами по возникающим у них вопросам.

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

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

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

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (установлен для организаций в сфере культуры)	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах требованиям установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
	1.2. Наличие на официальном сайте организации 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.
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	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.

	<i>используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ <i>(установлен для организаций в сфере культуры)</i>	3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов 3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов. Изучение условий доступности 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.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 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. 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. 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.

5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	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) 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры – <i>удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i> 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. 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. 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.
----	---	---	--

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
1.1.	Соответствие информации о деятельности 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) (П_{инф})	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 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 - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд}) - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	0 баллов 1-100 баллов 0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
<p>В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{норм}), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.1)$						

где			
И_{стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации;			
И_{сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);			
И_{норм} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);			
И_{норм-стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;			
И_{норм-сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;			
Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (<i>количество единиц информации</i>)	
		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
* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.			
** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (И_{норм}) уменьшается на соответствующее количество единиц			

Пример расчета значения показателя 1.1.

Вариант 1 Для организации культуры

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 10 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 3 единицы информации

на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

Расчет по варианту 1:

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

$$0,5 \times (0,3 + 0,7) \times 100 = 0,5 \times 100 = 50 \text{ баллов}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ	100 баллов Для расчета формула (1.2)

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) ($P_{\text{дист}}$)	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.	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	($T_{\text{дист}}$) 100 баллов
--	--	--	--

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

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – 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

(30 баллов × 2 способа) = 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

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

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

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);

- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	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 ($\mathbf{У}_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов
			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 ($\mathbf{У}_{сайт}$)	0-100 баллов	Для расчета формула (1.3)
$\Pi_{уд}^{откр} = \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд} + \mathbf{У}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $\Pi_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \frac{\mathbf{У}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{У}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \times 100 \quad (1.3)$						

<p>где:</p> <p>$\mathbf{У}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p>$\mathbf{У}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p>$\mathbf{Ч}_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p> <p>Пример расчета значения показателя 1.3.</p> <p>Вариант 1.</p> <p>Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.</p> <p>Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.</p> <p>Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.</p> <p>Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;</p> <p>Расчет по варианту 1</p> $(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$ <p>Вариант 2</p>

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.
Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.
Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2

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

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К ¹)	$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{инст}} + 0,4 \times \Pi_{\text{инт}}^{\text{уд}})$ <p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	100 баллов
--	---	------------

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

$\Pi_{\text{инф}}$ - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.
 $\Pi_{\text{инст}}$ - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.
 $\Pi_{\text{инт}}^{\text{уд}}$ - 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» - 59 баллов.

<p>Расчет значения критерия 1: $K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$</p>
--

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
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) ($P_{комф, усл}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри 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	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			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			
<p align="center">$P_{комф, усл} = T_{комф} \times C_{комф}$ (2.1)</p> <p>где: $T_{комф}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) $C_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{комф, усл}$) принимает значение 100 баллов</p> <p>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.</p>						

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2

В организации в наличии пять условий комфортной среды:

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

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

Вариант 3

В организации в наличии шесть условий комфортной среды:

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

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

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

В сфере культуры

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

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 2.2.**Вариант 1. В сфере культуры**

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

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

$\Pi_{\text{комф.усл}}^{\text{уд}}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации»)

организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 1:

$$\Pi_{\text{оценка}}^k = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,5 = 74 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($У_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{У_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$						
<p>где $У_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 2.3.</p> <p>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.</p> <p>Расчет показателя 2.3.</p> $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$						

<p>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)</p>	<p>$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}})$</p> <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> <p>$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$</p>	<p>100 баллов</p>
<p>Пример расчета значения критерия 2 (по значениям показателей в варианте 1)</p> <p>Вариант 1. Для организаций в сфере культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</p> <p>$\Pi_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов. $\Pi_{\text{ожид}}$ - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов. $\Pi_{\text{комф.уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.</p> <p>Расчет значения критерия 2:</p> <p>$K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74$ балла</p> <p>Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</p> <p>K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла. K^3 – доступность услуг для инвалидов (см. расчет ниже) – 69 баллов.</p>		

<p><u>Расчет значения критерия 2:</u></p>	<p>$K^2 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61$ балл.</p>
---	---

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя
3.1	Оборудование помещений 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. ($\Pi^{орг}_{дост}$)	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 - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единогo порядка
$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост} \quad (3.1)$						

<p>где: $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p> <p>Пример для расчета значения показателя 3.1.</p> <p>Вариант 1 В организации в наличии четыре условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие): 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы; 4) наличие сменных кресел-колясок.</p> <p>$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4. $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.</p> <p>Расчет по варианту 1:</p> <p align="center">$\Pi^{орг}_{дост} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$</p> <p>Вариант 2 В организации в наличии шесть условий обеспечения доступности для инвалидов.</p> <p>Расчет по варианту 2</p> <p align="center">$\Pi^{орг}_{дост} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам)</p>

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	0 баллов	100 баллов	<p>Для расчета формула (3.2) Единоного порядка</p>
<p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услг}_{дост}$)</p>		по 20 баллов за каждое условие ($T^{услг}_{дост}$)	<p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	100 баллов			

<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P^{услг}_{дост}$)</p>					
$P^{услг}_{дост} = T^{услг}_{дост} \times C^{услг}_{дост} \quad (3.2)$					
<p>где: $T^{услг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C^{услг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P^{услг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p>					
<p>Пример для расчета значения показателя 3.2.</p>					
<p>Вариант 1</p>					
<p>В организации в наличии три условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):</p>					
<ol style="list-style-type: none"> 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). 					
<p>$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.</p>					
<p>$T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.</p>					
<p>Расчет по варианту 1</p>					
$P^{услг}_{дост} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$					
<p>Вариант 2</p>					
<p>В организации в наличии шесть условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>					
<p>Расчет по варианту 2</p>					
<p>$P^{услг}_{дост} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).</p>					

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($\Pi^{догст}_{уд}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{догст}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$\Pi^{догст}_{уд} = \left(\frac{У^{догст}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$						
<p>где $У^{догст}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов; $Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p> <p>Пример для расчета значения показателя 3.3.</p> <p>$У^{догст}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел; $Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.</p> <p>Расчет показателя 3.3.</p> $\Pi^{догст}_{уд} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{догст} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{догст} + 0,3 \times \Pi^{догст}_{уд})$			100 баллов
Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):						

<p>$\Pi^{орг}_{догст}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов; $\Pi^{услуг}_{догст}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов; $\Pi^{догст}_{уд}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.</p> <p>Расчет значения критерия 3:</p> $K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$
--

**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П^{перв.конт}_{уд}$)	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 ($У^{перв.конт}_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где $У^{перв.конт}_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 4.1. $У^{перв.конт}_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,</p>						

<p>обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек. Расчет показателя 4.1.</p> $П^{перв.конт}_{уд} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П^{оказ.услуг}_{уд}$)	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 ($У^{оказ.услуг}_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где $У^{оказ.услуг}_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 4.2. $У^{оказ.услуг}_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,</p>						

обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2.

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$)	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 (подача 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 ($У^{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	---	---	--------------	---

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

где
 $У^{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.3.
 $У^{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

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

	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: $K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перья.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$ 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: $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)			

Пример расчета значения критерия 4:

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

$P_{перв.конг.уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;
 $P_{окказ.услуг.уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;
 $P_{вежел.дист.уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^1 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

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

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

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

Расчет значения критерия 4

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

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{реком}$)	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) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ¹ ($P_{\text{орг.усл}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: <ul style="list-style-type: none"> - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и 	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

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)).

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
<p>прочее)</p> $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ <p>где $Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 5.2.</p> <p>$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг: 2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.</p> <p><u>Расчет значения показателя 5.2.</u></p> $P_{\text{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$						
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей	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 ($Y_{\text{сф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

услуг). ($\Pi_{уд}$)		анкеты ($\mathbf{Ч}_{общ}$)	
$\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{\mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$			
<p>где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 5.3.</p> <p>$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек; $\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.</p> <p><u>Расчет значения показателя 5.3.</u></p> $\Pi_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$			
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	1,0	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi^{орг-усл}_{уд} + 0,5 \times \Pi_{уд})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов

<p>Пример расчета значения критерия 5:</p> <p><u>Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u></p> <p>$\Pi_{реком}$ – 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. $\Pi^{орг-усл}_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла. $\Pi_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.</p> <p><u>Расчет значения критерия 5:</u></p> $K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$ <p><u>Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u></p> <p>K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла. K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.</p> <p><u>Расчет значения критерия 5:</u></p> $K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ

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

(6)

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;
 K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

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

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

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

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

где:

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

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

Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
Показатель оценки качества	70	72	33	89	54	55	95

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

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

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

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);
 S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);
 Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:

Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

Социальная сфера (о)	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
Показатель оценки качества S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

Социальная сфера (о)	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
Показатель оценки качества S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$

47

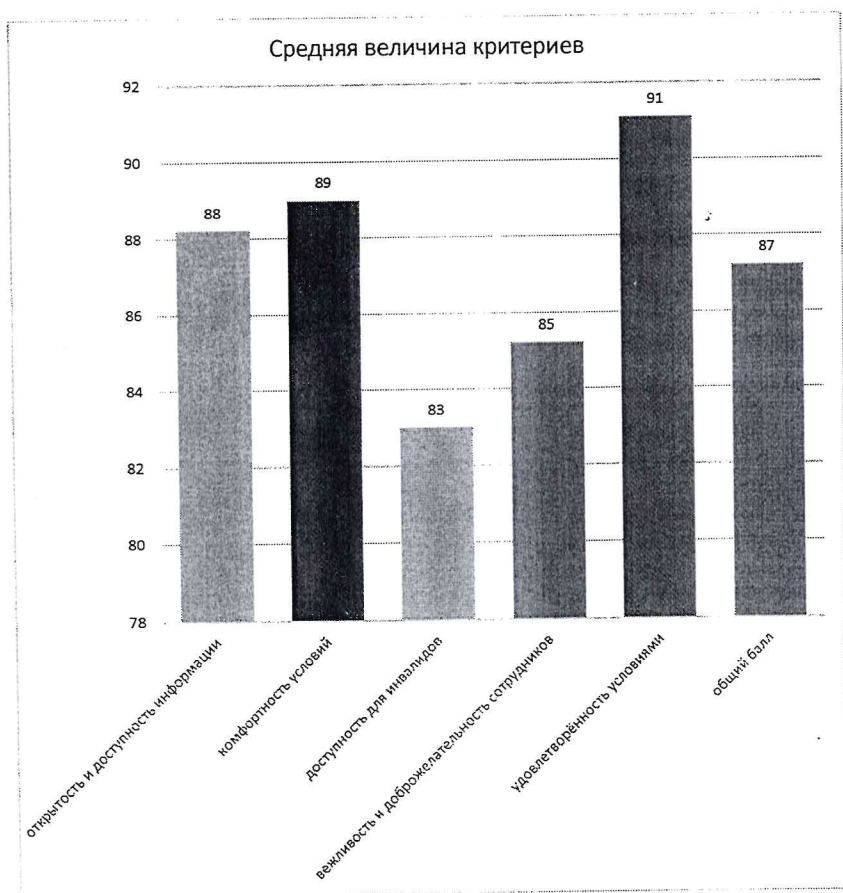
Выборка по организациям

Объем выборочной совокупности респондентов, подлежащих опросу в целях выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края, в отношении которых в 2019 году будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	Общая численность получателей услуг в организации в 2018 г, чел.	Численность получателей услуг, подлежащих опросу в 2019 г., чел.
1	2	3	4
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина"	47320	250
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы"	25135	200
3	Государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова"	7510	150
4	Государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"	35125	200
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник»	174759	250
6	Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств»	146615	250
7	Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атамань»	121598	250
8	Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Кубанькино»	10164	150
9	Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарский государственный цирк»	110885	250

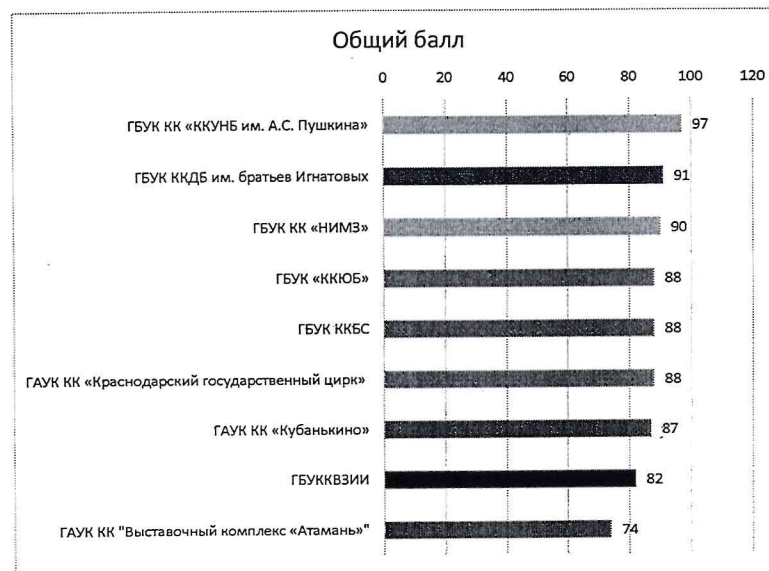
Результаты исследования Рейтинг организаций (общий балл)

Общий средний балл составил 87. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (91 балл), далее следуют критерии комфортности (89 баллов), открытости и доступности информации (88 баллов), доброжелательности и вежливости (85 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (83 балла).



Лидерами рейтинга являются:

- ✓ ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»
- ✓ ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых
- ✓ ГБУК КК «НИМЗ»



Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки в организациях происходит за счёт условий доступности для инвалидов. Однако у большинства организаций и по этому критерию отмечаются достаточно высокие баллы.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»	95	90	100	100	100	97	1
2	ГБУК «ККЮБ»	90	87	78	90	93	88	4
3	ГБУК ККБС	86	86	97	82	88	88	4
4	ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых	88	96	98	85	89	91	2
5	ГБУК КК «НИМЗ»	87	90	97	84	93	90	3
6	ГБУККВЗИИ	86	93	61	80	89	82	8
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атамань»"	84	82	34	81	89	74	9
8	ГАУК КК «Кубанькино»	85	89	91	81	88	87	7
9	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	87	88	91	84	91	88	4

Анализ критериев качества условий оказания услуг

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

В целом по критерию оценка составила от 85 до 96 баллов.

Лидерами рейтинга являются следующие организации:

- ✓ ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»
- ✓ ГБУК «ККЮБ»
- ✓ ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»	85	100	99	95
2	ГБУК «ККЮБ»	90	100	83	90
4	ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых	95	100	70	86
3	ГБУК ККБС	95	100	74	88
5	ГБУК КК «НИМЗ»	85	100	78	87
6	ГБУККВЗИИ	90	100	73	86
9	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	85	100	71	84
8	ГАУК КК «Кубанькино»	90	100	71	85
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атамань»"	90	100	74	87
	среднее	89	100	77	88

Наиболее высокие оценки были получены по показателю «Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» - 100 баллов по всем организациям.

Значения показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило от 87 до 96 баллов.

Наиболее низкое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» - уровень удовлетворённости составил в большинстве организаций от 70 до 80%. Исключениями являются ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина» (99 баллов) и ГБУК «ККЮБ» (83 балла).

2. Комфортность условий оказания услуг

По критерию комфортности условий, организации получили свыше от 82 до 96 баллов.

Лидерами рейтинга являются следующие организации:

- ✓ ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых
- ✓ ГБУККВЗИИ
- ✓ ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»

№ п/п	Наименование учреждения				Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.ожид	2.3. У.комф.	
1	ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»	80	90	100	90
2	ГБУК «ККЮБ»	100	87	75	87
3	ГБУК ККБС	100	86	72	86
4	ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых	100	96	91	96
5	ГБУК КК «НИМЗ»	100	90	80	90
6	ГБУККВЗИИ	100	93	87	93
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атамань»"	80	82	85	82
8	ГАУК КК «Кубанькино»	100	89	77	89
9	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	100	88	75	88

Анализ показателей выявил, что более высокое значение принимает объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (80-100 баллов), чем субъективный, по которому 4 из 9 организаций получили оценку менее 80 баллов.

3. Доступность для инвалидов

Значение критерия доступности инвалидов для организаций составило от 34 до 100 баллов.

Лидерами рейтинга являются следующие организации:

- ✓ ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»
- ✓ ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых
- ✓ ГБУК ККБС
- ✓ ГБУК КК «НИМЗ»

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»	100	100	100	100
4	ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых	100	100	94	98
3	ГБУК ККБС	100	100	91	97
5	ГБУК КК «НИМЗ»	100	100	90	97
8	ГАУК КК «Кубанькино»	80	100	89	91
9	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	80	100	91	91
2	ГБУК «ККЮБ»	60	80	93	78
6	ГБУККВЗИИ	40	60	85	61
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атамань»"	0	20	87	34
среднее		73	84	91	83

Анализ показателей выявил, что чаще всего наиболее высокое значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (от 85 до 100 баллов).

Высокие значения также принимает показатель, полученный на основе опроса получателей услуг «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», который в большинстве организаций составил 100 баллов. Низкое значение данный показатель принимает только в ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атамань»". Значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» варьируется по организациям от 0 до 100 баллов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Значение критерия составило от 80 до 100 баллов.

Лидерами рейтинга являются организации:

- ✓ ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»
- ✓ ГБУК «ККЮБ»

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	
1	ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»	100	100	100	100
2	ГБУК «ККЮБ»	95	84	93	90
4	ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых	92	76	89	85
5	ГБУК КК «НИМЗ»	92	72	90	84
9	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	91	75	90	84
3	ГБУК ККБС	93	69	87	82
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атамань»"	90	68	87	81
8	ГАУК КК «Кубанькино»	90	68	87	81
6	ГБУККВЗИИ	89	68	88	80
	среднее	92	76	90	85

Анализ показателей выявил, что в организациях сниженное значение принимает показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (76 баллов). Показатели «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составили 90 и 92 балла.

5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Значение критерия составило от 88 до 100 баллов.

Лидерами рейтинга являются следующие организации:

- ✓ ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»
- ✓ ГБУК «ККЮБ»
- ✓ ГБУК КК «НИМЗ»

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»	100	100	100	100
2	ГБУК «ККЮБ»	92	93	93	93
5	ГБУК КК «НИМЗ»	93	90	94	93
9	ГАУК КК «Краснодарский государственный цирк»	89	93	90	91
4	ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых	90	89	89	89
6	ГБУККВЗИИ	88	88	90	89
7	ГАУК КК "Выставочный комплекс «Атамань»"	87	90	89	89
3	ГБУК ККБС	86	90	89	88
8	ГАУК КК «Кубанькино»	86	92	88	88
	среднее	90	92	91	91

Показатели «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым», «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы», «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации)» принимают в среднем по организациям значения от 90 до 92 баллов.

Выводы и рекомендации

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

Общий средний балл составил 87. При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий удовлетворённости условиями оказания услуг (91 балл), далее следуют критерии комфортности (89 баллов), открытости и доступности информации (88 баллов), доброжелательности и вежливости (85 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (83 балла).

- ✓ Лидерами рейтинга являются:
- ✓ ГБУК КК «ККУНБ им. А.С. Пушкина»
- ✓ ГБУК ККДБ им. братьев Игнатовых
- ✓ ГБУК КК «НИМЗ»

Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки в организациях происходит за счёт условий доступности для инвалидов. Однако у большинства организаций и по этому критерию отмечаются достаточно высокие баллы.

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ:

Основные недостатки организаций связаны главным образом с отсутствием условий для инвалидов (каждый из недостатков отмечается не менее, чем в 2-3 организациях):

- не оборудованы выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- отмечается недостаток адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- отсутствуют сменные кресла-коляски;
- не оборудованы для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;
- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

На сайтах организаций отсутствуют некоторые необходимые материалы, предусмотренные требованиями законодательства.

Также во многих организациях снижена оценка вежливости и доброжелательности сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ

Обеспечить в организациях оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить в каждой организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Привести официальные сайты и стенды организаций в соответствие с требованиями законодательства.

Провести тренинги вежливого общения с посетителями для сотрудников организаций.

Инструментарий исследования

БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: _____

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

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

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

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

Перечень информации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
I. Общая информация об организации культуры	
11. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1 0
12. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1 0
13. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1 0
14. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1 0
15. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1 0
16. Режим, график работы организации культуры	1 0
II. Информация о деятельности организации культуры	
17. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1 0
18. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1 0 99
19. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1 0
20. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1 0
21. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1 0
22. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	1 0 99
III. Информация о независимой оценке качества	
23. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1 0
Всего	... из ...

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

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	макс. значение
1	телефон		30
2	электронной почты		30
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение		30

	консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		30
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		30
6	иного дистанционного способа взаимодействия		30
	Итого:		100 при наличии 5 способов

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

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

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

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

организации		
ВСЕГО по 3.1	100	

АНКЕТА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры.
Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.
Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не обязательно.
Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания гарантируется.

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

Наименование объекта	Макс. баллов	Баллы
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);	20	
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	20	
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	
ВСЕГО по 3.1	100	

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет

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

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

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 8)

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

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

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

1. Да
2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации,

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да
2. Нет

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет

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

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

1. Да
2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской
Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

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

Перечень учреждений культуры

Государственные организации культуры Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование организации культуры
1	2
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина"
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы"
3	Государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова"
4	Государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник»
6	Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарский краевой выставочный зал изобразительных искусств»
7	Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Выставочный комплекс «Атамань»
8	Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Кубанькино»
9	Государственное автономное учреждение культуры Краснодарского края «Краснодарский государственный цирк»

Порядок расчёта показателя обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации (показатель 3.1.)

Государственные организации культуры Краснодарского края, к которым при оценке качества условий оказания услуг в соответствии с критерием "Доступность услуг для инвалидов" не применяется показатель 3.1 "Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов", предусмотренный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"

№ п/п	Наименование организации культуры
1	2
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина"
2	Государственное бюджетное учреждение культуры "Краснодарская краевая детская библиотека имени братьев Игнатовых"
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Краснодарского края «Новороссийский исторический музей-заповедник»

1. При организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:

- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;
- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;
- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;
- обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий;
- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
- дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;
- оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;

При выполнении менее 3 условий – 0 баллов, 3-5 условий – 1 балл, 6-8 условий – 2 балла.

При планировании и организации пешеходных путей движения:

- оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;

- использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;
- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
- использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;

При выполнении менее 3 условий – 0 баллов, 3-4 условий – 1 балл

При оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:

- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;
- расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
- наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;
- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;

При выполнении менее 3 условий – 0 баллов, 3-4 условий – 1 балл

При организации путей движения на объекте культурного наследия:

- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;
- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;
- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

При выполнении менее 2 условий – 0 баллов, 2-3 условий – 1 балл