

ПРОТОКОЛ № 2
заседания общественного совета
при министерстве культуры Белгородской области по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры

«25» апреля 2022 года

г. Белгород

Присутствовали:

От Общественного совета при министерстве культуры Белгородской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры: Жигалов В.М., Ахтырский А.И., Звягинцева Н.А., Твердохлеб Г.С., Шевцов О.Л.

Повестка дня:

1. Утверждение методики независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2022 году.
2. Утверждение оператора по проведению независимой оценки качества в 2022 году.

После обсуждения и обмена мнениями решили:

1. Утвердить методику независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2022 году.
2. Утвердить ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» оператором по проведению независимой оценки качества в 2022 году.

Председатель
общественного совета при министерстве
культуры Белгородской области
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры



В.М. Жигалов

Принято
на заседании общественного
совета при министерстве культуры
Белгородской области
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры
(протокол № 2 от «25» апреля 2022года)

СОГЛАСОВАНО
Министр
культуры Белгородской области


_____ К.С. Курганский

«25» апреля 2022 года

Методика
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры

1. Методика независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – Методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества условий оказания услуг предоставляемых населению области.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;
- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;
- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органы местного самоуправления.

4. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 7 августа 2015 года № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

5. Качество условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, оценивается по следующим критериям:

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

6. Для проведения независимой оценки, в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», разработаны оценочные листы и анкеты для опроса граждан-получателей услуг (прилагаются).

7. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – bus.gov.ru);

- 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;

- 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 социальной сферы и т.п.).

8. В соответствии с распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 года № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры», объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

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

| № | Количество получателей услуг | Количество анкет в год |
|-----|-----------------------------------|-----------------------------|
| I | менее 1 000 человек в год | не менее 50 |
| II | от 1 000 до 5 000 человек в год | не менее 100 и не более 600 |
| III | от 5 000 до 12 000 человек в год | не менее 150 и не более 600 |
| IV | от 12 000 до 50 000 человек в год | не менее 450 и не более 600 |
| V | более 50 000 человек в год | не менее 450 и не более 600 |

9. Организация-оператор представляет в министерство культуры Белгородской области результаты независимой оценки организаций культуры.

10. Министерство культуры Белгородской области представляет результаты независимой оценки в общественный совет при министерстве культуры Белгородской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее - Совет) для утверждения. После утверждения Советом результаты независимой оценки организаций культуры размещаются на сайте bus.gov.ru, а также на официальном сайте министерства культуры Белгородской области (www.belkult.ru) в разделе «Независимая оценка».

11. Независимая оценка в учреждениях проводится ежегодно. Периодичность проведения независимой оценки в отношении одной и той же организации – не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

**Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры**

| № п/п | Показатель | Макси- мальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
|-----------|--|-------------------------------|--------------------------|---|
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |

¹ Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

| | | | | |
|--------------------|--|--------------|-------------|-------------------|
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| | | Итого | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»² | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| | | Итого | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | |
| 3.1 ³ . | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | 100 баллов | 30% | 30 баллов |

² Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

³ Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

| | | | | |
|--------------|--|------------|-------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | | | |
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»⁴ | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, | 100 баллов | 40% | 40 баллов |

⁴ Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

| | | | | |
|-----------|--|--------------|-------------|-------------------|
| | кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| | | Итого | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»⁵ | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| | | Итого | 100% | 100 баллов |

⁵ Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

**Анкета для изучения мнения получателей услуг
в организациях сферы культуры**

Уважаемый респондент!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями сферы культуры, в которой Вы являетесь получателем услуг.

Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайтах bus.gov.ru и narod-expert.ru в разделе «Независимая оценка»

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите 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 (*переходите 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 (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их удовлетворительное санитарное состояние; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством портала Госуслуг)?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 8*)

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

- 1) Да
- 2) Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об

услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассы и прочие работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 12*)

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

15. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий данной организацией?

- 1) Да
- 2) Нет

16. Посещаете ли Вы культурные мероприятия на регулярной основе?

- 1) Да
- 2) Нет

Благодарим за участие в опросе!

**Оценочный лист
качества условий оказания услуг организациями культуры**

Муниципальный район, городской округ _____

Дата проведения исследования « ____ » _____ 2022 г.

Ф.И.О. эксперта _____

Наименование учреждения _____

| № п/п | Критерии и показатели качества работы | Значение показателя (в баллах) | Результаты оценки |
|-------|--|---|-------------------|
| 1. | <u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</u> | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | | |
| 1.1.1 | - дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; | 0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 10 баллов за каждое условие - наличие информации | |
| 1.1.2 | - структура и органы управления организации культуры; | | |
| 1.1.3 | - виды предоставляемых услуг организацией культуры; | | |
| 1.1.4 | - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; | | |
| 1.1.5 | - копия устава организации культуры; | | |
| 1.1.6 | - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | | |
| 1.1.7 | - копия документа о порядке предоставления платных услуг; | | |
| 1.1.8 | - информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | | |

| | | | |
|--------|---|--|--|
| 1.1.9 | - иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.); | | |
| 1.1.10 | - информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | | |
| 2. | <u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u> | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | | |
| 2.1.1 | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг | |
| 2.1.2 | - доступность питьевой воды; | | |
| 2.1.3 | - соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.); | | |
| 2.1.4 | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | | |
| 2.1.5 | - наличие и понятность навигации внутри организации; | | |
| 2.1.6 | - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.); | | |
| 2.1.7 | - наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения | | |
| 3. | <u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u> | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | | |
| 3.1.1 | - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | 0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов | |
| 3.1.2 | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | | |
| 3.1.3 | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | | |
| 3.1.4 | - наличие сменных кресел-колясок; | | |
| 3.1.5 | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | | |
| 3.2.1 | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 0 баллов - отсутствуют | |

| | | | |
|-------|--|---|--|
| 3.2.2 | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | |
| 3.2.3 | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | |
| 3.2.4 | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | | |
| 3.2.5 | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | | |
| 3.2.6 | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | |

Подпись директора организации
(с расшифровкой): _____

Подпись эксперта (с расшифровкой): _____

Оценочный лист
качества условий оказания услуг организациями культуры
(которые размещаются в объектах культурного наследия)

Муниципальный район, городской округ

Дата проведения исследования « ____ » _____ 2022 г.

Ф.И.О. эксперта _____

Наименование учреждения _____

| № п/п | Критерии и показатели качества работы | Значение показателя (в баллах) | Результаты оценки |
|-------|--|---|-------------------|
| 1. | <u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</u> | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | | |
| 1.1.1 | - дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; | 0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 10 баллов за каждое условие - наличие информации | |
| 1.1.2 | - структура и органы управления организации культуры; | | |
| 1.1.3 | - виды предоставляемых услуг организацией культуры; | | |
| 1.1.4 | - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; | | |
| 1.1.5 | - копия устава организации культуры; | | |
| 1.1.6 | - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); | | |
| 1.1.7 | - копия документа о порядке предоставления платных услуг; | | |
| 1.1.8 | - информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; | | |

| | | | |
|--------|---|--|--|
| 1.1.9 | - иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.); | | |
| 1.1.10 | - информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков). | | |
| 2. | <u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u> | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | | |
| 2.1.1 | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг. | |
| 2.1.2 | - доступность питьевой воды; | | |
| 2.1.3 | - соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.); | | |
| 2.1.4 | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); | | |
| 2.1.5 | - наличие и понятность навигации внутри организации; | | |
| 2.1.6 | - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.); | | |
| 2.1.7 | - наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения | | |
| 3. | <u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u> | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | | |
| 3.1.1 | - организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов (обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака и другое); | 0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов. | |
| 3.1.2 | - планирование и организация пешеходных путей движения (использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения и другое); | | |
| 3.1.3 | - оборудование входа в здание объекта культурного наследия или на его территорию (оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках и другое); | | |

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 3.1.4 | - организация путей движения на объекте культурного наследия (прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; обеспечение противоскользящих свойств ступеней и другое) | | |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | | |
| 3.2.1 | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 0 баллов - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | |
| 3.2.2 | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | | |
| 3.2.3 | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | | |
| 3.2.4 | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | | |
| 3.2.5 | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | | |
| 3.2.6 | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | |

Подпись директора организации
(с расшифровкой): _____

Подпись эксперта (с расшифровкой): _____

Показатели, формирующиеся на основании оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры

| № п/п | Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, баллы | Степень поисковой доступности информационного объекта | Фактическое значение, баллы |
|-------|--|------------------------------|--|-----------------------------|
| 1. | <p><i>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</i></p> <p>1) Дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты</p> <p>2) Структура и органы управления организации культуры</p> <p>3) Виды предоставляемых услуг организацией культуры</p> <p>4) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p> <p>5) Копия устава организации культуры</p> <p>6) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p> <p>7) Копия документа о порядке предоставления платных услуг</p> <p>8) Информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации</p> | 100 | Сумма всех показателей | |
| | | 10 | | |
| | | 10 | | |
| | | 10 | | |
| | | 10 | 0 баллов – отсутствует информация о деятельности организации | |
| | | 10 | 10 баллов – информация соответствует требованиям к ней | |

| | | | | |
|-----------|---|------------|---|--|
| | <p>9) Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.)</p> <p>10) Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p> | <p>10</p> | | |
| <p>2.</p> | <p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>1) Абонентский номер телефона</p> <p>2) Адрес электронной почты</p> <p>3) Наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)</p> <p>4) Наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>5) Наличие на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> <p>6) Иной дистанционный способ взаимодействия</p> | <p>100</p> | <p>0 баллов - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия по 30 баллов за каждый способ - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) 100 баллов - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p> | |