

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТИХОРЕЦКИЙ РАЙОН

информационно-методический отдел



**Методические рекомендации
по подготовке к проведению
независимой оценки качества
оказания услуг
организациями культуры
Тихорецкого района
в 2020 году**

ТИХОРЕЦК, 2020

ББК 71.4к
М 54

Методические рекомендации по подготовке к проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Тихорецкого района в 2020 году: методическая консультация: [Текст] / МКУК ОмЦ МО ТР; сост. И.А. Аверьянова. – Тихорецк, 2020. – 31 с.

16+

Методическая консультация посвящена вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры. Издание предназначено для специалистов организаций культуры, носит рекомендательный характер.

352120 г.Тихорецк, ул. Меньшикова, д. 84,
Организационно-методический центр
муниципального образования Тихорецкий район
тел.: 8 (86196) 7-44-49

e-mail: tihraiuk@mail.ru

Составитель:
И.А.Аверьянова,
методист информационно-методического отдела

Ответственный за выпуск:
директор МКУК «Организационно-методический центр
муниципального образования Тихорецкий район»
Пай Надежда Александровна

Оглавление

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.....	3
ВЫВОДЫ.....	20
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	21
«Основы законодательства Российской Федерации о культуре».....	21
Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг	22
Установленный нормативными правовыми актами объем информации о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах	25
Численность получателей услуг, подлежащих опросу.....	27
Формулировка и описание параметров доступности для инвалидов показателя оценки качества в соответствии с приказами Минкультуры России	27
ПРИМЕР опроса организацией-оператором руководителей организации культуры при проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг в 2019 году	29

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

В соответствии с решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования Тихорецкий район (Протокол заседания от 15 ноября 2019 года № 2) определен Перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении которых Общественным советом проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году:

1. МКУК «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района
2. МКУК Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»
3. МКУК Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры»
4. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова»
5. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»
6. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»
7. МКУК Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный»
8. МКУК «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
9. МБУК «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»
10. МКУК «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
11. МБУ «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
12. МБУ «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»
13. МКУК «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района
14. МКУК «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»
15. МКУК «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района
16. МБУК «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»
17. МКУК «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения Тихорецкого района
18. МБУ «Централизованная клубная система Крутого сельского поселения Тихорецкого района»¹
19. МКУК «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

¹ Организации культуры Крутого сельского поселения включены в список до принятия решения об их реорганизации.

учреждениями медико-социальной экспертизы» для каждой социальной сферы установлены пять критериев оценки качества, для характеристики, которых уполномоченными федеральными органами исполнительной власти утверждены показатели в установленной сфере деятельности.

Перечень параметров показателей оценки качества устанавливается в Приказе Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Это:

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

№ п/п	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), 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. Рекомендуемый образец Анкеты ² для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ	2.1. Обеспечение в организации комфортных	Изучение условий в помещении

² См. Приложение

№ п/п	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	<p>условий для предоставления услуг</p> <p>2.2. Показатель для организаций культуры не установлен</p> <p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>организации.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.</p>
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	<p>3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p> <p>3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p> <p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.</p>
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих <u>первичный контакт и информирование</u> получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.</p>

№ п/п	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации <u>при использовании дистанционных форм</u> взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - <i>удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов)</i>	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда

№ п/п	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
			России от 30 октября 2018 г. № 675н. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

Вычисления значений показателей производятся в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Независимую оценку качества проводит организация-оператор, с которой администрацией муниципального образования в соответствии с законодательством РФ заключается контракт. Организация-оператор осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг и предоставляет Общественному совету материалы, содержащие:

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;
- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в баллах), по каждой организации;
- рейтинги организаций;
- основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, в том числе по итогам обобщения данных, полученных в ходе опроса получателей услуг, по каждой организации и т.д.³

Общественные советы проводят независимую оценку качества с учетом информации, представленной оператором. Результаты и предложения об улучшении работы организаций культуры подают в соответствующие уполномоченные органы. Информацию, которая поступила от Общественного совета, учитывают при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры. Полученную в ходе оценки информацию учитывают в деятельности руководителя организации культуры. Если не приняты меры по устранению недостатков, которые найдены в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, то руководители несут ответственность по трудовому законодательству.

Ответственность, кроме руководителей учреждений, несут также и руководители органов управления. По результатам независимой оценки качества оценят эффективность работы как министра культуры России, так и руководителей региональных органов управления в сфере культуры, глав регионов (губернаторов), руководителей региональных правительств, глав органов местного самоуправления – мэров городских округов и муниципальных районов.

Давайте более подробно рассмотрим, что именно будет предметом изучения во время проведения независимой оценки качества предоставления услуг.

³ Аналитический отчет за 2019 г. см. <http://admin-tih.ru/administratsiya/upravleniya-i-otdely/upravlenie-kultury/obshchestvennyy-sovet-/normativno-pravovye-akty/>

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

№	Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей	Примечания
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций)	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	В соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 объем информации (количество единиц информации) на стенде должно равняться 10 единицам, на сайте – 13. 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 уменьшается на соответствующее количество единиц: на стенде – 8, на сайте – 11. Полный перечень см. в Приложении.
		- объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов			
		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее	- отсутствует информация о деятельности организации на ее официальном сайте	0 баллов		
		- объем информации (количество	1-100 баллов			

		содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<i>материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</i>			
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов	<p>Пример расчета значения показателя 1.2.</p> <p>Вариант 1</p> <p>На сайте организации имеется информация о следующих двух дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:</p> <p>1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);</p> <p>2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)</p> <p>Расчет по варианту 1: (30 баллов × 2 способа) = 60 баллов</p> <p>Вариант 2</p> <p>На сайте организации имеется</p>

	и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.			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 пять 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
			- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>)	по 30 баллов за каждый способ	
			- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

						<p>прочтении и ответе);</p> <p>3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <p>4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);</p> <p>Расчет по варианту 3: 100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)</p>
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных

		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов		
--	--	---	--	--------------	--	--

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей	Примечания
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг <i>(от одного до четырех)</i>	0 баллов по 20 баллов за каждое условие	100 баллов	Пример расчета значения показателя 2.1. Вариант 1. В организации в наличии три условия комфортной среды: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

<p>ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)</p>	<p>мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом</p>	<p><i>включительно)</i> - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>100 баллов</p>	<p>2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды. Расчет по варианту 1: 20 баллов × 3 условия = 60 баллов Вариант 2. В организации в наличии пять условий комфортной среды: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды. 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации. Расчет по варианту 2: 20 баллов × 5 условий = 100 баллов Вариант 3. В организации в наличии шесть условий комфортной среды: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды. 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p>
---	---	---	-------------------	---

		уполномоченного федерального органа исполнительной власти				5) санитарное состояние помещений организации 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки). Расчет по варианту 3: 100 баллов (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.			0-100 баллов	100 баллов	Для сферы культура – не установлен . Рассчитывается как среднее арифметическое сумм показателей 2.1.и 2.3
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Максимальное значение показателей	Примечание
3.1	Оборудование помещений организации и	3.1.1. Наличие в помещениях	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 балло	Пример для расчета значения показателя 3.1.

	<p>прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>организации и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)</p>	<p>по 20 баллов за каждое условие</p>	<p>в</p>	<p>Вариант 1</p> <p>В организации в наличии четыре условия обеспечения доступности для инвалидов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 4) наличие сменных кресел-колясок. <p>Расчет по варианту 1: $20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$</p> <p>Вариант 2</p> <p>В организации в наличии шесть условий обеспечения доступности для инвалидов.</p> <p>Расчет по варианту 2: 100 баллов (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам)</p>
			<p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>100 баллов</p>		

3.2	<p>Обеспечение в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению 	<p>3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими 	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 балло в	<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>Расчет по варианту 1: 20 баллов × 3 условия = 60 баллов</p> <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>
			- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие		
			- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов		

	инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				100 баллов (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 балло в	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

№	Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей	Примечания
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	100 баллов	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных

	обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			
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).	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты)	0-100 баллов	100 баллов	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных

	получателей услуг).	(подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)				
--	---------------------	--	--	--	--	--

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей	Примечания
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).	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации - графиком работы организации (подразделения,	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных

		отдельных специалистов и прочее)				
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Рассчитывается в соответствии с ответами анкетированных

ВЫВОДЫ

Таким образом и в соответствии с полученным прошлогодним опытом мы приходим к некоторым выводам:

Информационная открытость и удовлетворенность услугами каждого конкретного учреждения культуры станет предметом изучения независимого оператора.

Проходить этот процесс будет тем способом, который выберет оператор в соответствии с законодательством: очно, заочно, телефонный опрос или электронный, «тайный покупатель» и т.д.

Руководителю организации культуры я рекомендую, не поручая никому, распечатать Установленный нормативными правовыми актами объем информации о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (см. Приложение) и лично проверить соответствие собственной информации, как на сайте, так и на стенде этому списку.

Информация об организации культуры на собственном сайте - или ее учредителя – НЕ ДОЛЖНА находиться в конце списка. Помните о правиле ДВА КЛИКА.

Еще раз просмотрите Примеры расчетов – у вас еще есть время дополнить информацию на сайте или выполнить условия комфортности в помещении.

Ни одно учреждение культуры в районе не осуществляет создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства.

Будьте внимательны к любому документу, в конце которого ставите подпись.

Удачи!

* * * * *

На интересующие вас вопросы вы получите ответы лично или по телефону – (86196)7-23-78.

Методист информационно-методического отдела

И.А. Аверьянова

**«Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
(утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 01.04.2020)**

Статья 36.2. Информационная открытость организаций культуры

Организации культуры, указанные в части шестой статьи 36.1 настоящих Основ, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

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;

структура и органы управления организации культуры;

виды предоставляемых услуг организацией культуры;

материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

копия устава организации культуры;

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

копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Информация, указанная в части первой настоящей статьи, размещается на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» в соответствии с требованиями к ее содержанию и форме предоставления, установленными уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Организации культуры и физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), осуществляющие создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства (далее - организации исполнительских искусств), и музеи размещают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» информацию:

об установленных организациями исполнительских искусств и музеями ценах на билеты, абонементы и экскурсионные путевки на проводимые ими театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее - зрелищные мероприятия);

о лицах, уполномоченных в соответствии с частью четвертой статьи 52.1 настоящих Основ на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с частью пятой статьи 52.1 настоящих

Основ уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети «Интернет», через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг (далее - сопутствующие услуги), оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами;

о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;

о лицах, на которые в соответствии с частью девятой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета, о лицах, на которые в соответствии с частью пятнадцатой статьи 52.1 настоящих Основ возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;

о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонемента и экскурсионной путевке (далее - именной билет, именной абонемент и именная экскурсионная путевка), в случае реализации организациями исполнительских искусств и музеями именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путевок;

о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;

о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия.

Организации исполнительских искусств и музеи обязаны предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими таких организаций исполнительских искусств и музеев информацию, указанную в части четвертой настоящей статьи.

Рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг

Приложение
к Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н

**Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями социальной сферы**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

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

Да

Нет (переход к вопросу 3)

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

Да

Нет

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

Да

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»?

Да

Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?⁴

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность

⁴ Для получателей услуг организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы.

записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да

Нет

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

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. 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.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. 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)?

Да

Нет

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

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. 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)

**Установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации)
о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена
на общедоступных информационных ресурсах**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности	+	+

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Численность получателей услуг, подлежащих опросу

Из Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018г. № 674н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (выдержка):

3. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. В случае если информация об общей численности получателей услуг не размещена на официальном сайте организации социальной сферы, она предоставляется организатору опроса получателей услуг соответствующим уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (итоговые или предварительные данные).

4. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Формулировка и описание параметров доступности для инвалидов показателя оценки качества в соответствии с приказами Минкультуры России

Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 ⁵	Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834 ⁶	
	Описание параметров показателя оценки качества	пункт приказа
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1) Оборудование 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;	8.3
	- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	8.1
	- использование визуально отличающегося	8.4

⁵ Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"

⁶ Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации"

	<p>цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;</p> <p>- прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов</p>	
	<p>- обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств</p>	6
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	<p>2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</p> <p>- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;</p> <p>- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;</p> <p>- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;</p> <p>- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение</p>	8.1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	<p>3) Организация путей движения на объекте культурного наследия</p> <p>- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней</p>	8.4
	<p>- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования</p>	8.3
	<p>- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;</p>	8.2
4) сменных кресел-колясок	<p>Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599</p>	
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	<p>Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599</p>	

ПРИМЕР

Опроса организацией-оператором руководителей организации культуры при проведении независимой оценки качества предоставляемых услуг в 2019 году

РАБОЧАЯ КАРТА

Наименование организации:

Фактический адрес:

1) Оцените комфортность условий для предоставления социальных услуг?

(поставьте знак "√" в соответствующей ячейке)

Условия для предоставления услуг	Доступны	Не доступны
1.1 Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью		
1.2 Наличие и понятность навигации внутри организации		
1.3 Наличие и доступность питьевой воды		
1.4 Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота туалетов, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)		
1.5 Санитарное состояние помещений организаций (чистота пола, стен, окон и т.д.)		
1.6 Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)		
1.7 Иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти		
1.8 Доступность записи на получение услуги:		
а) по телефону		
б) на официальном сайте организации		
в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг		
г) при личном посещении организации или у специалиста организации		

2) «Оцените, пожалуйста, насколько помещения и прилегающая территория организации оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения, использующих для передвижения кресла-коляски) (поставьте знак «√» в соответствующей ячейке)

Условия для предоставления услуг	Доступны	Не доступны
2.1 Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами		
2.2 Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		
2.3 Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		
2.4 Наличие сменных кресел-колясок		
2.5 Наличие специально оборудованных санитарно-		

гигиенических помещений в организации		
2.6 Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		
2.7 Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
2.8 Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		
2.9 Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории		
2.10 Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

Наличие информации о деятельности организации (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления услуг, тарифах на услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах и т.д.

№ п/п	Параметры оценки	Да	Нет
	Наличие информации:		
1	Общая информация об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		
1.2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)		
1.3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей		
1.4	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		
1.5	Режим, график работы организации культуры		
2	Информация о деятельности организации культуры		
2.1	Виды предоставляемых услуг организацией культуры		
2.2	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события		
3	Информация о независимой оценке качества		
3.1	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)		

№ п/п	Параметры оценки	Да	Нет	Не требуется
	Наличие информации:			
2	Информация о деятельности организации культуры			
2.3	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) * <i>*При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется.</i>			
2.4	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)* <i>*При отсутствии лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется.</i>			

3) Уточните, здание, в котором расположена Ваша организация, относится к объектам культурного наследия (памятникам архитектуры)? (да, нет):

4) Осуществляет ли Ваша организация создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства? (да, нет)⁷:

5) Укажите число получателей услуг за прошедший календарный месяц:

ФИО лица, заполняющего карту

⁷ Здесь только один ответ – НЕТ – примечание автора !!!