Независимая оценка НОК качества оказания услуг

мкк.оценкакачествауслуг.рф

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры подведомственными Отделу культуры и туризма администрации Октябрьского района, ХМАО-ЮГРА в 2020 году

ИЮНЬ 2020

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта гп. Талинка»

Показатель оценки по организации: **86,68**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	**5**
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	**8**
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	**4**
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	**5**
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	**0**
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		**База по**
	мужской	**женский**	**строке**
Моложе 18 лет	12	47	61
18-30	24	42	67
31-45	27	109	138
46-55	16	40	57
Старше 55 лет	1	11	12
База по столбцу:	81	251	339

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

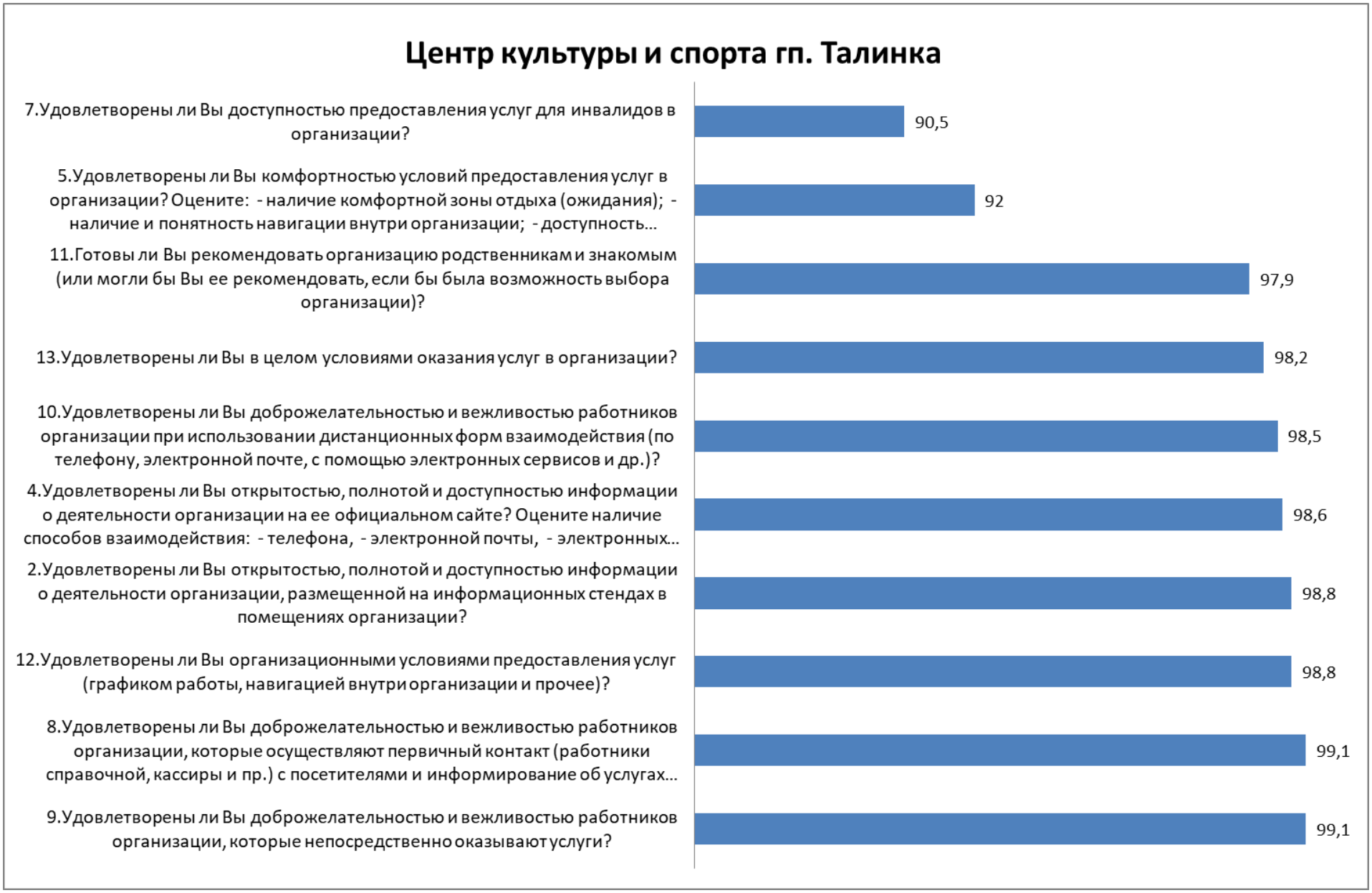
1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,00.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,26.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 96,02.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 37. Рейтинг показателей по критериям оценки.

Центр культуры и спорта гп. Талинка
Итог
86,68
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
51,14
1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"
88,98
2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
96,02
5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"
98,26
4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
99,00

Таблица № 38. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения («Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации»).

Анализ ответов на этот вопрос (всего 81 ответ) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 14. 5 Критерий. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации?

1. Нужно новое здание)
2. Здание холодное, надо что-то с отоплением сделать.
3. Считаю необходимым, для улучшения работы, строительство нового здания ДК
4. Финансирования
5. Проведение мастер- класса для детей с использованием природного материала
   Спасибо!
6. Разнообразить кружки
7. Раздача солёных орешков
8. Не хватает разнообразия артистов
9. нужен пандус и вообще новое здание
10. Новое здание
11. 3D кинотеатр и показивать новинки!
12. заменить старое оборудование
13. Запустите бассейн.
14. Мастер классы для взрослых и детей по вокалу
15. Нужен новый дом культуры. У нас очень старое и не современное здание.
16. Надо 3D кинотеатр сделать.
17. Меня всё устраивает
18. Привлекать побольше жителей...И конечно финансирования....А лучше Новое здание...
19. Устраивает все
20. нет
21. Все хорошо
22. да. Научить вежливости и доброжелательности всех сотрудников. Не все, конечно, этого не знают, но многие.
    нет. Повесить график работы и краткое описание кружков и в холле организации с пояснением, как и когда можно начать посещать кружок.
    3. Проводить опросы о конкретных мероприятиях: понравилось или нет, что поменять и какие пожелания на следующее мероприятие.
23. Надо новое здание

24. Все хорошо, но здание уже старое.
25. расширить штат
26. обновить аудио и светотехнику.
27. Поставить кулер с водой.
28. Новое здание. Работа бассейна.
29. Нужен ремонт
30. Руководство очень хорошее! Вместе с детьми и в пояс и песни петь! Это здорово! Все прекрасно!
31. Оборудования купить сотрудникам новое для оказания этих услуг!
32. Новое здание
33. Нужно построить новое здание ЦКиС, расширить намного больше, потому что все мероприятия проходят именно там, наших детей туда ходит всё больше и больше
34. Может новое здание, а то немного тесно)
35. Новое здоние!!!!
36. Хотелось чтобы услуги эти о пзывались в новом здании КСК
37. Есть предложение: построить новое, капитальное здание Центра Культуры и Спорта.
38. Хотелось бы новое здание для ещё более успешной работы!
39. Необходимо строительство нового здания ЦКиС в нашем поселении.
40. Нужно новое здание!
41. не хватает места для различных занятий. Необходим новый центр
42. Новый Центр культуры и спорта необходимо. Спасибо.
43. В поселке нужен новый центр культуры и спорта, чтобы дети и взрослые могли свободно заниматься любимым делом
44. Просто необходимо новое здание ЦКиС в п. ТАЛИНКА.
45. Все ок!
46. Необходимо строительство нового современного здания
47. Затрудняюсь ответить
48. Продолжать в таком же темпе
49. Все замечательно
50. Все супер
51. Можно организовать интернет мастер класс!
52. Требуется ремонт!
53. Открыть секцию Лыжных гонок
54. Хочется бассейн, для взрослых и детей
55. Учреждение в целом отличное, а вот тех.состояние помещения и материально-технического базы оставляет желать лучшего нужна профессиональная сцена, тепло и комфорт в зрительном зале и во всем учреждении новые сантехнические коммуникации и т.д...
56. Удовлетворена.
57. Всем всем без исключения желаю крепкого здоровья, творческих успехов и талантливых участников. Удачи
58. Мы хочем торговые автоматы с напитками и попкорн
59. Попкорн
60. Меня все радует
61. Нужно как-то утеплить здание, зимой очень холодно!!!

62. все хорошо , а нашей организации только процветания !! и всем работникам здоровья !!=)
63. Постройте новое здание ЦКС, пожалуйста!
64. Талинке нужно новое здание Центра культуры и спорта
65. Желаю, чтоб для нашего КСК наконец -то построили новое современное здание, достойное для работы вашего замечательного коллектива!!!
    И.В. Устинов
66. Построить новый современный Дом Культуры.
67. Улучшение-это новый Центр Культуры и Спорта
68. Услуги оказывают работники хорошо, но поселению нужен новый комплекс, потому что здание само уже не пригодно.
69. нет предложений
70. Расширение штата специалистов (педагогов, тренеров), соответственно увеличение кружков, секций. Запуск бассейна.
71. Бассейн
72. Нужен новый культурно спортивный комплекс этот комплекс уже старый. А персонал который там работает самый лучший +5
73. Больше кружков для детей
74. Приобрести световое оборудование в концертный зал
75. Зимой холодно.
76. Необходим новый спортивный зал, а также бассейн
77. Здание КСК старое и холодное. Может пора капитальный ремонт делать?
78. все замечательно
79. Молодцы! Так держать!
80. В здании холодно. Надо с этим что-то делать.
81. Все замечательно, вот если бы только в общем новое здание

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 39. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие 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.)	2.Нет	8,0
7.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	4,8
11.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	2,1

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Низкий уровень обеспечения предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов).
2. Наличие неудовлетворенности комфортностью предоставления услуг (отсутствие кулера, устаревшая техника, плохое отопление в здании).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. **Сделать более доступным предоставление услуг для инвалидов в организации.**
2. **Расширение кадрового состава**
3. **Установка кулера.**
4. **Обновление оборудования.**
5. **Рассмотреть возможность предоставления нового помещения.**
6. **Улучшение отопления в помещении.**

Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)

Ниже представлены данные показателей оценки качества условий оказания услуг в формате, удобном для занесения на Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (сайт ГМУ) www.bus.gov.ru **на вкладке «Количественные показатели».**

Значения данных в ячейках, выделенных цветом:

Данные экспертных оценок
Под выделенными синим цветом ячейками значения: слева - Число получателей, удовлетворенных по показателю; справа -Число ответивших на этот вопрос.
Данные удовлетворенности по Открывающимся вопросам «да-нет» (слева) – отвечают только ответившие «да» на Открывающий вопрос (число справа).

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1		3.Критерий. Итоговое значение, баллы
Дом культуры «Лесник» с.п. Унъюган	10	9	4	353	363	333	341	97,48	5	360	375	98,00	1	3	204	208	59,42
Дом культуры «Родник» д. Нижние Нарыкары	9	10	4	144	147	130	130	98,09	4	90	157	68,66	0	3	30	32	52,13
Досуговый клуб «Овация» с.п. Сергино	10	10	4	450	457	441	445	99,51	5	460	467	99,25	3	1	36	37	55,19
Культурно-досуговый центр "Лидер" пгт. Андра	9	10	4	268	275	248	253	97,60	5	309	315	99,05	4	3	37	40	75,75
Культурно-информационный центр "КреДо" пгт. Приобье	10	9	4	275	283	268	272	97,64	5	295	310	97,58	0	0	39	42	27,86
Культурно-спортивный комплекс «Триумф» с.п. Шеркалы	9	9	4	166	167	167	172	**96,30**	5	170	178	**97,75**	1	3	9	10	**57,00**

Показатели на сайте ГМУ	1.1.1.	1.1.2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1		3.Критерий. Итоговое значение, баллы
Межпоселенческая библиотека Октябрьского района	10	10	4	306	320	292	305	**98,27**	5	330	341	**98,39**	3	3	67	69	**71,13**
Музейно-выставочный центр Октябрьское пгт	10	9	4	299	307	294	298	**97,71**	5	313	316	**99,53**	5	3	98	104	**82,27**
Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» с.п. Каменное	9	9	4	160	166	152	157	**95,64**	4	159	180	**84,17**	0	3	17	29	**41,59**
Центр культуры и библиотечного обслуживания с.п. Малый Атлым	10	9	4	147	157	117	126	**95,80**	5	149	184	**90,49**	2	4	13	19	**64,53**
Центр культуры и досуга "Кедр" с.п. Карымкары	10	9	4	122	130	135	147	**95,64**	5	131	184	**85,60**	0	2	25	31	**40,19**
Центр культуры и спорта гп. Талинка	5	8	4	322	326	283	287	**88,98**	5	312	339	**96,02**	0	3	19	21	**51,14**
Культурно-информационный центр Октябрьское пгт	9	9	4	272	282	269	278	**95,64**	5	285	317	**94,95**	4	2	39	41	**68,54**

Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. Итоговое значение, баллы	5.1.1.		5.2.		5.3.		5.Критерий. Итоговое значение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации.	Число опрошенных
Дом культуры «Лесник» с.п. Унъюган	365	375	367	375	370	375	**97,81**	362	375	362	375	366	375	**97,07**	**89,96**	375
Дом культуры «Родник» д. Нижние Нарыкары	150	157	154	157	157	157	**97,45**	154	157	149	157	154	157	**97,45**	**82,76**	157
Досуговый клуб «Овация» с.п. Сергино	461	467	464	467	464	467	**99,10**	464	467	461	467	465	467	**99,34**	**90,48**	467
Культурно-досуговый центр "Лидер" пгт. Андра	307	315	308	315	310	315	**97,78**	306	315	304	315	306	315	**97,02**	**93,44**	315
Культурно-информационный центр "КреДо" пгт. Приобье	308	310	308	310	308	310	**99,35**	304	310	304	310	307	310	**98,55**	**84,20**	310
Культурно-спортивный комплекс «Триумф» с.п. Шеркалы	175	178	174	178	175	178	**98,09**	173	178	174	178	173	178	**97,30**	**89,29**	178
Межпоселенческая библиотека Октябрьского района	338	341	338	341	337	341	**99,06**	336	341	334	341	338	341	**98,71**	**93,11**	341
Музейно-выставочный центр Октябрьское пгт	314	316	316	316	312	316	**99,49**	315	316	307	316	316	316	**99,34**	**95,67**	316

Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. Итоговое значение, баллы	5.1.1.		5.2.		5.3.		5.Критерий. Итоговое значение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации.	Число опрошенных
Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» с.п. Каменное	179	180	179	180	177	180	**99,22**	176	180	177	180	176	180	**97,89**	**83,70**	180
Центр культуры и библиотечного обслуживания с.п. Малый Атлым	177	184	179	184	178	184	**96,74**	171	184	171	184	175	184	**94,02**	**88,31**	184
Центр культуры и досуга "Кедр" с.п. Карымкары	175	184	174	184	178	184	**95,22**	168	184	169	184	172	184	**92,50**	**81,83**	184
Центр культуры и спорта гп. Талинка	336	339	336	339	334	339	**99,00**	332	339	335	339	333	339	**98,26**	**86,68**	339
Культурно-информационный центр Октябрьское пгт	294	317	299	317	302	317	**93,88**	300	317	299	317	300	317	**94,57**	**89,52**	317

Таблица № 43. Результаты НОК по Критериям по территории.

1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ Результат по ТЕРРИТОРИИ	Количество учреждений
96,48	**93,03**	**57,44**	**97,86**	**97,08**	**88,38**	**13**

Самые высокие значения по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 97,86 из 100 максимально возможных и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,08. Оценки показывают высокую лояльность посетителей.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 96,48.

Меньше процент по показателю: «Комфортность условий предоставления услуг» – 93,03.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 57,44.

Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 88,38 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 88,38 % удовлетворённости получателей услуг учреждений культуры.

Анализ выявил ряд общих проблем. На основании этих данных подготовлены рекомендации, выполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.

Таблица № 44. Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества и предложения по их устранению

Таблица № 45. Основные недостатки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений.

Выявленный недостаток	**Предложение по улучшению качества деятельности организаций**
Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг.	Изменение графика работы, улучшение навигации внутри организации.
Низкий уровень обеспечения предоставления услуг для инвалидов в организации.	Создавать и совершенствовать материально-техническое обеспечение организаций для увеличения доступности услуг лицам с ограниченными возможностями. Обеспечить необходимый и комфортный уровень условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.	Проанализируйте возможность совершенствования условий. Улучшение материально-технической базы, санитарно-гигиенических помещений. Обновление мебели, установка кулера.
Неудовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации.	Расширение кадрового состава.

Приложение 1. Экспертные оценки.

Перечень информационных объектов, показатели комфортности и доступности для инвалидов взяты из документа **Минтруд России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,** из приложения к данному документу «Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура.», а также нормативно правовых актов на которые ссылается упомянутый документ.

Содержание форм, представленных ниже отображает установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах. А также наличие доступности условий предоставления услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-информационный центр»

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

1.1 Оценочная ведомость:

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
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	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**

9. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
Всего	**8**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**9**

1.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **информационных стендах** в помещении организации: **«1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден**	**Культурно-информационный центр**
№	**Наименование информационного объекта**	
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	**1**
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**8**

	Нормативное количество материалов/единиц информации	**9**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**9**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Культурно-информационный центр**
№	**Наименование информационного объекта**	https://www.oktnovosti.ru
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	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Режим, график работы организации культуры	**1**
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**

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)	**1**
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**1**
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**0**
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**10**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**12**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**9**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Культурно-информационный центр**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1 Оценочная ведомость:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	0
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0

4.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».	Культурно-информационный центр
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.1 Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	1

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культурыв сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1

5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

5.Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».	**Культурно-информационный центр**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**4**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**2**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр»

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

1.1 Оценочная ведомость:

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
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	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего	**9**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**9**

1.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	

	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **информационных стендах** в помещении организации: **«1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден**	**Музейно-выставочный центр**
№	**Наименование информационного объекта**	
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	**1**
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**1**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**9**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**9**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**10**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	

	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Музейно-выставочный центр**
№	**Наименование информационного объекта**	https://mvc.hmansy.muzkult.ru
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	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Режим, график работы организации культуры	**1**
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
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)	**1**
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**1**
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**1**
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**11**

	Нормативное количество материалов/единиц информации	**12**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**9**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от** **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от** **главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Музейно-выставочный центр**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1 Оценочная ведомость:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1

4.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».	**Музейно-выставочный центр**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

1.1 Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	1
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	1

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культурыв сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1

5.Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».	**Музейно-выставочный центр**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**5**

5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта гп. Талинка»

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

1.1 Оценочная ведомость:

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
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)	**0**
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**0**
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**0**
5. Режим, график работы организации культуры	**1**
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
Всего	**5**
Нормативное количество материалов/единиц информации	**9**

1.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	

	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **информационных стендах** в помещении организации: **«1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден**	**Центр культуры и спорта гп. Талинка**
№	**Наименование информационного объекта**	
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)	**0**
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	**0**
4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**0**
5	Режим, график работы организации культуры	**1**
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	**1**
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**5**
	Нормативное количество материалов/единиц информации	**9**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**5**

2.Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	

	Уровень поисковой доступности информационного объекта на **официальном сайте** организации в сети "Интернет»: **«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);** **«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).**	**Центр культуры и спорта гп. Талинка**
№	**Наименование информационного объекта**	https://ckstalinka.ru
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	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	**1**
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	**1**
6	Режим, график работы организации культуры	**1**
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	**1**
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)	**1**
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	**0**
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	**0**
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	**1**
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	**0**
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	**9**

	Нормативное количество материалов/единиц информации	**12**
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	**8**
	ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): **Приказ Министерства культуры Российской Федерации от** **20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций):** 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, **с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.** При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	

3.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	**Центр культуры и спорта гп. Талинка**
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	**4**

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

4.1 Оценочная ведомость:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	0
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1

4.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

4.Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».	**Центр культуры и спорта гп. Талинка**
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	**5**

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

5.5 Оценочные ведомости:

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории (п. 3.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры .	0

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культурыв сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1

5.Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».	**Центр культуры и спорта гп. Талинка**
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	**0**

5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	**3**

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

Анкета для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры разработана на основе законодательства и учитывают изменения, внесенные следующими нормативно правовыми актами:

1. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
2. «Единый порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями…".

Анкеты содержат по 16 вопросов и включают все необходимые показатели, предусмотренные НПА, а также характеристики социального портрета респондента.

Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Состоит из разделов:

1. **Приглашение к опросу;**
2. **Опросная часть. Оценка по критериям.**
3. **Общие сведения (портрет респондента, обратная связь – раздел 6 таблицы)**

Анкета составлена на основании Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих на общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»), Приказа Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями…».

АНКЕТА

1. **Вводная часть (приглашение к опросу)**

Уважаемый участник опроса!
Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией.
Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.
Ваше мнение позволит улучшить работу организации. Опрос займет 2 минуты Вашего времени.

2. **Оценка по критериям (баллы на основании Приложения к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 № 599)**

№	п.п. сайта ГМУ	Вопрос	Ответы
		Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	
1		При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	*Да* *Нет* (закрывает вопрос 2)
2	1.3.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	*Да* *Нет*
3		Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	*Да* *Нет* (закрывает вопр. 4)
4	1.3.2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	*Да* *Нет*
		Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	
5	2.3.1	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие 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.)	*Да* *Нет*
		Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	

6		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)
7	3.3.1	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.	*Да* *Нет*
		Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»	
8	4.1.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	*Да* *Нет*
9	4.2.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	*Да* *Нет*
10	4.3.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	*Да* *Нет*
		Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	
11	5.1.1	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да Нет
12	5.2.1	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	Да Нет
13	5.3.1	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да Нет
14		Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации.	Поле для текста
		6.Общие сведения (портрет респондента)	
15		Ваш пол	Мужской Женский
16		Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет

Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».
7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 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» (в случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия).
8. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
10. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».