

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

*Ирина Белоцерковская*



СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель: ООО «АС»



/Соколова Л.Ю./

М.П.

---

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА  
РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УЧРЕЖДЕНИЙ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ  
НЕВЕЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
*Отчёт по результатам НОК 2019 г.*

---

ООО «АС»

<b>ОГЛАВЛЕНИЕ</b>	<b>2</b>
<b>ГЛАВА 1. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ</b>	<b>3</b>
Нормативно-правовая база:	3
Задачи исследования:	4
Перечень показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры	5
Методы исследования (сбора данных)	8
Целевые группы и объем выборки	8
<b>ГЛАВА 2. РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ</b>	<b>9</b>
Общий рейтинг организаций	9
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	10
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	11
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	12
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	13
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	14
<b>ГЛАВА 3. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ</b>	<b>15</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ. ИНСТРУМЕНТАРИЙ</b>	<b>16</b>
АНКЕТА	16

### **Нормативно-правовая база:**

Реализация статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», 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" от 05.12.2017 N 392-ФЗ (последняя редакция), приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 18.05.2018 регистрационный № 51 132),

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

- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187).

## **Задачи исследования:**

- изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя следующие каналы информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, электронная почта;

- изучить и оценить информацию, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организации;

- изучить нормативно-правовые акты по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- посетить учреждения для изучения условий оказания услуг;

- рассчитать значение показателей, анализируемого учреждения культуры, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 599 от 28.04.2018 г.;

- составить отчет, в котором будут отображены результаты независимой оценке качества условий оказания услуг в организациях культуры.

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

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами «1»: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» «2»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации;	100 баллов	50%	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	100 баллов	50%	50 баллов	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	100%	100 баллов	
<b>Итого</b>					
3.	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов	

Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	60 баллов
Итого			100%	100 баллов

## **Методы исследования (сбора данных)**

Исследование проводится в соответствии с требованиями стандартов Госкомстата Российской Федерации, Института социологии РАН, соответствующих норм действующего законодательства, включая требования защиты персональных данных.

1. Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет, информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

3. Опрос представителей целевых групп и анкетирование непосредственно в организации.

## **Целевые группы и объем выборки**

1. **Оцениваемые организации - 1 учреждение культуры:**

МБУК "Невельский историко-краеведческий музей"

2. **Получатели социальных услуг, их законные представители.**

Количество респондентов - не менее 40% от целевой группы опрашиваемых в каждой исследуемой организации вне зависимости от формы социального обслуживания.

## Общий рейтинг организаций

По результатам обследования, организация получила общий балл 98, что является отличным результатом.

По всем критериям получен балл оценки свыше 96 баллов.

*Таблица 1. Общий рейтинг организаций*

№ п/п	наименование	ОБЩ. БАЛЛ	КРИ Т.1	КРИ Т.2	КРИ Т.3	КРИ Т.4	КРИ Т.5
1.	МБУК "Невельский историко-краеведческий музей"	98	98	96	100	98	96



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

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами
- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг
- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Открытость и доступность информации» отражены в Таблице 7.

По критерию открытости и доступности информации организация получила 97 баллов. При этом оценка содержимого официального сайта и стендов составила 98 баллов, оценка дистанционных способов связи – 100 баллов. Оценка удовлетворённости – 97 баллов.

Таблица 2. Открытость и доступность информации об организации культуры

№ п/п	наименование	КРИТ.	ПОК	ПОК	ПОК
		1	1.1	1.2	1.3
1.	МБУК "Невельский историко-краеведческий музей"	98	98	100	97



## 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- Время ожидания предоставления услуги (не применяется для организаций культуры)!!!!.
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 8.

Оценка по критерию комфортности составила 96 баллов. При этом оценки, полученные на основе опроса получателей услуг ниже оценок, полученных в процессе аудита. На основе аудита получено 100% возможных баллов. Показатель 2.2. считался как среднее между показателями 2.1. и 2.3. Оценка удовлетворённости (показатель 2.3.) составляет 91 балл.

Таблица 3 Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	наименование	КРИТ.	ПОК	ПОК	ПОК
		2	2.1	2.2	2.3
1.	МБУК "Невельский историко-краеведческий музей"	96	100	96	91



### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

- Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- Доля получателей услуг с инвалидностью, удовлетворённых условиями для инвалидов.

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 4.

По всем трём критериям организация получила максимальный балл – 100.

*Таблица 4 Доступность услуг для инвалидов*

№ п/п	наименование	КРИ Т.3	ПОК 3.1	ПОК 3.2	ПОК 3.3
1.	МБУК "Невельский историко-краеведческий музей"	100	100	100	100



#### 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 10.

Вежливость и доброжелательность сотрудников оцениваются очень высоко – 100 баллов для сотрудников, осуществляющих первичный контакт и для сотрудников, непосредственно оказывающих услугу. Несколько хуже результат в отношении дистанционных взаимодействий – 91 балл.

*Таблица 5 Доброжелательность, вежливость работников организации*

№ п/п	наименование	КРИТ	ПОК4	ПОК4	ПОК4
		.4	.1	.2	.3
1	МБУК "Невельский историко-краеведческий музей"	98	100	100	91



## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

- 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)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворенности в – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 6.

Оценка по критерию удовлетворенности условиями составила 98 баллов. При этом общую удовлетворенность оценили на максимальный балл – 100, при этом рекомендовать организацию готовы все посетители (100 баллов). Но при этом не все посетители довольны графиком работы организации – 91 балл.

*Таблица 6 Удовлетворенность условиями оказания услуг*

№ п/п	наименование	КРИТ .4	ПОК5 .1	ПОК5 .2	ПОК5 .3
1.	МБУК "Невельский историко-краеведческий музей"	98	100	100	91



### Глава 3. Выводы и рекомендации

Таким образом, по результатам обследования не выявлено существенных факторов недовольства. По результатам обследования, организация получила общий балл 98, баллы по всем трём критериям составил свыше 96.

Рекомендуется по просьбам посетителей расширить ассортимент услуг, в частности, у посетителей имелись следующие запросы:

- Виртуальные выставки
- Встречи с интересными людьми вечера портретов – сделать чаще.

При предоставлении дистанционных информационных услуг расширить каналы предоставления услуг (добавить на сайте форму запроса в 1 клик, утвердить день для открытой телефонной линии)

Для улучшения удовлетворенности получателями услуг необходимо дать возможность посетителям самостоятельно получать экскурсионные услуги посредством цифровых технологий (аудио-гиды, мультимедиа-гиды, сенсорные панели для самостоятельного изучения материала, технологии дополненной реальности).



**АНКЕТА**

**Анкеты НОК-культура**

Оцениваемое учреждение \_\_\_\_\_  
Возраст опрашиваемого \_\_\_\_\_  
Пол опрашиваемого \_\_\_\_\_  
Дата сбора материала \_\_\_\_\_

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

9. 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)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 12)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

---

---



## БЛАНК ОБСЛЕДОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

№	Наименование учреждения

Дата посещения учреждения: \_\_\_\_\_

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

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

##### 1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:

	Наименование информационного объекта	Макс. баллов	Баллы
1	Информация об учреждении культуры, его структуре	10	
2	Информация о сотрудниках учреждения	10	
3	Информация о графике работы организации культуры	10	
4	Информация о содержании деятельности организации культуры, акциях, мероприятиях, фондах и т.д.	10	
5	Информация об условиях оказания услуг, стоимости платных услуг ( если они есть)	10	

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

	Наименование информационного объекта	Макс. баллов	Баллы
1	Полное наименование организации культуры	2,5	
2	Сокращенное наименование организации культуры	2,5	
3	Почтовый адрес организации культуры	2,5	
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	2,5	
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	2,5	
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	2,5	
7	Режим, график работы организации культуры	2,5	
8	Контактные телефоны	2,5	
9	Адрес электронной почты	2,5	
10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	2,5	
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	2,5	
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	2,5	
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	2,5	
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской	2,5	

	Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	2,5	
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	2,5	
17	Информация о планируемых мероприятиях	2,5	
18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2,5	
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	2,5	
20	План по улучшению качества работы организации	2,5	
	ВСЕГО по 1.1.2.	50	

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

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	макс. значение
1	телефон		30
2	электронной почты		30
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		30
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»		30
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		30
6	иного дистанционного способа взаимодействия		30
	Итого:		100 при наличии 45 способов

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

**2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

Наименование объекта	акс. баллов	N	Баллы
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	0	2	

	наличие и понятность навигации внутри организации;	0	2
	доступность питьевой воды;	0	2
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	0	2
	санитарное состояние помещений организаций;	0	2
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из способов)	20	
	- по телефону		
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации		
	- при личном посещении		
	ВСЕГО по 2.1	00	1

### 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

	Наименование объекта	М акс. баллов	Ба аллы
	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	0	2
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0	2
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0	2
	- наличие сменных кресел-колясок;	0	2
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0	2
	ВСЕГО по 3.1	00	1

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

	Наименование объекта	М акс. баллов	аллы
	- 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	2
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	2
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0	2

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	2 0	
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	2 0	
ВСЕГО по 3.1	10	0

