

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Министр культуры Камчатского
края

_____ О.И. Прокопенко

М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Генеральный директор
ООО «АС-Холдинг»

_____ Е.В. Ханова

М.П.

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

**Отчёт по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями
культуры в Камчатском крае в 2022 году**

Государственный контракт

№ 0138200000122000002

от «__» _____ 2022 г.

ВВЕДЕНИЕ	4
ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ.....	4
НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА	5
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	8
ИНСТРУМЕНТАРИЙ И МЕТОДОЛОГИЯ	9
Источники информации	9
Анализ официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций.....	10
Изучение мнений получателей услуг	12
МЕТОДИКА РАСЧЁТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	14
КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	15
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	18
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	25
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	31
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ	37
ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	42
ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ	46
РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	57
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	59
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ.....	62
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ	63
1. Открытость и доступность информации	66
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	66

2. Комфортность условий оказания услуг	68
3. Доступность для инвалидов	69
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	71
5. Удовлетворённость условиями оказания услуг	73
Выводы и рекомендации.....	75
Общие выводы	75
Основные недостатки.....	75
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	105

Введение

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

В каждом из государственных и муниципальных учреждений культуры должна быть сформирована система менеджмента качества предоставляемых услуг. Формирование системы менеджмента качества и ее эффективное исполнение - важнейшее направление деятельности каждого учреждения. Некоторые организации и учреждения, в основном государственные, уже начали работу по внедрению системы менеджмента качества в свою деятельность. Однако многие муниципальные учреждения пока сегодня не завершили работу по формированию системы менеджмента качества, а некоторые, к сожалению, еще и не начали эту работу.

В независимой оценке качества услуг участвуют три субъекта: орган государственной или муниципальной власти, организация-оператор, общественный совет.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

Независимая оценка качества условий оказания услуги организаций культуры проводится в целях реализации требований, установленных Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1, Федеральным законом 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».

Оказание услуги осуществляется в соответствии с требованиями, установленными:

- приказом 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;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и общения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Минюстом России 20.11.2018, регистрационный номер № 52726);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Минюстом России 11.10.2018, регистрационный номер № 52409);

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуги организациями культуры» (применяется в части, не противоречащей приказам Министерства труда и социальной защиты населения Российской Федерации, регулирующим порядок проведения независимой оценки качества условий оказаний услуг организациями культуры);

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуги организациями культуры». Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценка качества условий оказания услуги организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Единый порядок). В случае, если Единый порядок не утвержден, в этих целях могут быть использованы подготовленные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации справочные материалы, размещенные в сети Интернет по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуги организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

- приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном

сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Проверка соответствия сайтов организаций культуры осуществляется в соответствии с приказом 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».

Объект исследования

Деятельность 28 муниципальных бюджетных учреждений культуры

Предмет исследования

Характеристики процесса взаимодействия организации, оказывающей услуги и получателя услуг в сфере культуры, включая оценку предоставления информации, требований к среде взаимодействия, особо значимых для получателей услуг параметров.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Цели

Реализации требований, установленных Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1, Федеральным законом 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».

Задачи

- 1) Сбор и обобщение информации.
- 2) Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуги организациями культуры (в баллах);
- 3) Подготовка аналитического отчета по результатам выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуги.

ИНСТРУМЕНТАРИЙ И МЕТОДОЛОГИЯ

Источники информации

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В качестве основного метода выявления мнения применяется опрос граждан, который осуществляется в следующих формах:

- анкетирование потребителей услуг по форме согласно Приложению 1 к техническому заданию;
- интервьюирование потребителей услуг;
- телефонный опрос потребителей услуг.

В качестве потребителей услуг выступают граждане, получившие услугу в учреждении культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества в отчетном году, либо их законные представители.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность потребителей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы формируется в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации социальной сферы в течение календарного года (генеральная совокупность), предшествующего году проведения независимой оценки качества (далее – независимая оценка качества).

АНАЛИЗ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДОВ, ИНЫХ ОТКРЫТЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

Порядок сбора и оценки информации на официальном сайте организации культуры осуществлялся по следующим направлениям:

Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

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

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

Исполнитель проводит изучение и проверку данных о качестве оказания услуг организациями культуры, размещенных на официальном сайте организации культуры, информационных стендах, иных открытых информационных ресурсах организаций (в 100% учреждений, подлежащих проведению независимой оценки).

ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Собранная информация о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры обеспечивает измерение условий оказания услуг по таким критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 4) удовлетворенность условиями оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями в сфере культуры все организации культуры разделены на 3 (три) категории, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

Категории организаций культуры	Количество получателей услуг	Количество анкет
Малые организации культуры	Менее 12 000 человек в год	Не менее 150 в год
Средние организации культуры	От 12 000 до 50 000 человек в год	Не менее 500 в год
Крупные организации культуры	Более 50 000 человек в год	Не менее 1 000 в год

Оценка удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания определялась в соответствии с ответами получателей услуг на вопросы анкеты, для чего в анкете предусмотрены две шкалы ответов (соответствующие оценке по пятибалльной системе):

- 1) По первой шкале ответов:
 - a) удовлетворен;
 - b) скорее удовлетворен, чем нет;
 - c) скорее не удовлетворен;
 - d) не удовлетворен;

е) затрудняюсь ответить.

2) По второй шкале ответов:

а) очень хорошо;

б) хорошо;

с) плохо;

д) очень плохо;

е) затрудняюсь ответить.

При оценке удовлетворенности условиями оказания услуг учитывалось число потребителей услуг, выбравших при опросе первые два ответа на вопросы, а именно:

а) «удовлетворен» и «скорее удовлетворен, чем нет», если ответы на вопросы анкеты сформулированы по первой шкале ответов;

б) «очень хорошо» и «хорошо», если ответы на вопросы анкеты сформулированы по второй шкале ответов.

Число респондентов, выбравших эти варианты ответов, соотносится с общим числом опрошенных потребителей услуг.

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

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

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг театрами и концертными организациями проводится по критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- доступность услуг для инвалидов.

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры)</i>	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, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.

	критерия)		
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном 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, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 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, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.

5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов	

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**И_{норм}**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

где
И_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;
И_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);
И_{норм} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);
И_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;
И_{норм-сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
Сфера культуры	статья 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 (приложение 1 к расчету показателя 1.1)	10(8**)	13(11**)

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**И_{норм}**) уменьшается на соответствующее количество единиц

*** Количество единиц информации в зависимости от условий предоставления и видов медицинских услуг, оказываемых медицинской организацией, определяются в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России и размещенным на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу <https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

Пример расчета значения показателя 1.1.

Вариант 1 Для организации культуры

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами:

нормативное количество информации на стенде - 10 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 13 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 5 единиц информации

на официальном сайте организации – 7 единиц информации.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{3}{10} + \frac{7}{13} \right) \times 100$$

$$0,5 \times (0,3 + 0,54) \times 100 = 0,5 \times 84 = 42 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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	0,3	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	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

Вариант 2

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

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2

$$(30 \text{ баллов} \times 3 \text{ способа}) = 90 \text{ баллов}$$

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

Расчет по варианту 3

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

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов	

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \tag{1.3}$$

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100 \tag{1.3}$$

где:

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

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

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2

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

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)		K¹ = (0,3×П_{инф} + 0,3×П_{дист} + 0,4× П^{откр}_{уд}) Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
--	--	--	------------

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

П_{инф} - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

П_{дист} - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

П^{откр}_{уд} - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

№	Показатели оценки качества	Значи- мость	Параметры показателя оценки качества, подлежащие	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров	Макси- мальное
---	----------------------------	-----------------	---	--	------------------------	-------------------

		показателей	оценке		в баллах	значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
--	--	--	--	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 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;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Расчет по варианту 2

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

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3

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

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

В сфере культуры

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

$$П^к_{ожид} = \frac{П_{комф.усл} + П^комф_{уд}}{2} \quad (2.2к)$$

где

$П_{комф.усл}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$П^комф_{уд}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Пример расчета значения показателя 2.2.

Вариант 1. В сфере культуры

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

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

$П^комф_{уд}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 1:

$$П^к_{ожид} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,5 = 74 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($У^комф$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

	опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)				
$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \tag{2.3}$ где $y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.					
Пример расчета значения показателя 2.3.					
Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел; Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.					
<u>Расчет показателя 2.3.</u>					
$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$					
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)		$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}})$ <i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3). $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$			100 баллов
<u>Пример расчета значения критерия 2</u> (по значениям показателей в варианте 1)					
<u>Вариант 1. Для организаций в сфере культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u>					
$\Pi_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.					

$P_{\text{ожид}}$ - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.

$P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.

Расчет значения критерия 2:

$$K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$$

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

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

K^3 – доступность услуг для инвалидов (см. расчет ниже) – 69 баллов.

Расчет значения критерия 2:

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

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней,	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

	расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)		5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.			
--	--	--	---	--	--	--

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет по варианту 2

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 100$ баллов (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)		предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
--	--	---	--	--	--

$$P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 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).

$C_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T_{\text{орг}}^{\text{дост}}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1

$$P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет по варианту 2

$P_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = 100 \text{ баллов}$ (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).($\Pi_{уд}^{дост}$)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	---	-----	--	--	--------------	---

$$\Pi_{уд}^{дост} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3.

$$\Pi_{уд}^{дост} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{дост})$	100 баллов
--	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($Y_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$Y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

$Y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	---	---	--------------	---

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$Y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

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

Расчет показателя 4.2.

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($Y_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	--	-----	---	---	--------------	---

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

где

$Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$Y_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3.

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)	1,0	<i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})$ <i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</i> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	------------	---	-------------------

Пример расчета значения критерия 4:

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

$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

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

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

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

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

Расчет значения критерия 4

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

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ¹ ($P^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y^{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y^{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

¹ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте

об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$\text{У}_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$\text{П}_{\text{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\text{П}_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($\text{У}_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$\text{П}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$П_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	1,0	<i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i> $K^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times П_{уд})$ <i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i> При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3). $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 5:

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

$П_{реком}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.

$П^{орг.усл}_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$$

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

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

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

Расчет значения критерия 5:

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

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ

$$S_n = \sum K^m_n / 5,$$

(6)

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – значения критериев оценки в n-ой организации

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

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

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

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N_2^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N_2^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

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

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

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N_2^{ou} = 7$

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

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

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

где:

S^u – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Результаты исследования по бланкам

1.1 "Открытость и доступность информации об организации на информационных стендах в помещении организации

Индикаторы Наименование организации	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 учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителей	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	6. Режим, график работы организации культуры	7. Виды предоставляемых услуг организации 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)*	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)*	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
--	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--

КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГАУ «Камчатский театр кукол»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Центральная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК культурно-досуговый центр	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

«Прибой» Устьевое сельского поселения Соболевского МО Камчатского края										
МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Библиотека с.Анавгай»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Дом культуры села Эссо»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Милюковский дом культуры и досуга»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1.2 "Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания" на официальном сайте организации в сети "Интернет»

Индикаторы Наименование организации	1. Полное и сокращенное наименование	2. Место нахождения организации	3. Дата создания организации	4. Учредительные документы	5. Структура и органы управления	6. Режим, графики	7. Виды предоставляемых услуг	8. Перечень оказываемых	9. Материально	10. Копия плана финансово	11. Информация о планировании	12. Копии лицензий на осуществ	13. Результаты независимой оценки качества
--	--------------------------------------	---------------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------------------	-------------------	-------------------------------	-------------------------	----------------	---------------------------	-------------------------------	--------------------------------	--

	ние организац ии культуры, почтовый адрес, контактны е телефоны и адреса электронн ой почты	зации культу ры и ее филиа лов (при наличи и)	культур ы, сведени я об учредит еле/учре дителях, контакт ные телефон ы, адрес сайта, адреса электро нной почты учредит еля/учре дителей	(копия устава организа ции культур ы, фамилии , имена, отчества и должнос ти руковод ителей организа ции культур ы и назначен ии ее руковод ителя,)	ния организа ции культур ы; фамилии , имена, отчества и должнос ти руковод ителей организа ции культур ы, ее структур ных подразде лений и филиало в (при их наличии)	работ ы органи зации и культ уры	ацией культур ы	платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии докумен тов о порядке предост авления услуг за плату, нормати вных правовы х актов, устанав ливающих их цены)*	- тех нич еск ое спе чен ие пре дос тав лен ия усл уг	хозяйс твенно й деятел ьности органи зации культу ры, утверж денног о в устано вленно м законо датель ством Россий ской Федер ации	меропр иятиях (анонсы , афиши, акции), новости , событи я	ствлении е деятел ьность, подле жащей лиценз ирован ию в соотве тствии с законо датель ством Россий ской Федер ации	условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организац ии культуры (по устранению недостатко в, выявленны х по итогам независимо й оценки качества)
КГАУ «Камчатский театр	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

драмы и комедии»													
КГАУ «Камчатский театр кукол»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Центральная библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1
МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевского сельского поселения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Соболевского муниципального района Камчатского края													
МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевого сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Библиотека с.Анавгай»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУ «Дом культуры села Эссо»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть- Большереецкого муниципального района	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

МБУ «Мильковский дом культуры и досуга»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

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

Индикаторы Наименование организации	телефон	электронной почты	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	раздела «Часто задаваемые вопросы»	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	иного дистанционного способа взаимодействия
КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	1	1	1	0	1	1
КГАУ «Камчатский театр кукол»	1	1	1	0	1	1
КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	1	1	1	1	1	1
КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	1	1	1	1	1	0
КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	1	1	1	0	1	1
КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	1	1	1	1	0	1

КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	1	1	1	0	0	1
МБУК «Центральная библиотечная система»	1	1	1	1	1	0
МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	1	1	0	0	0	1
МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	1	1	1	0	1	1
МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	1	1	1	0	0	1
МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	1	1	1	0	1	1
МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	1	1	1	0	1	1
МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевого сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	1	1	1	1	1	0
МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	1	1	0	1	1	0
МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевого сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	1	1	0	1	1	1
МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	1	1	1	0	1	1
МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	1	1	1	0	0	1
МБУК «Библиотека с.Анавгай»	1	1	1	0	1	1
МБУ «Дом культуры села Эссо»	0	0	0	0	0	0
МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	1	1	1	0	1	0
МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	1	1	1	0	0	0
МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	1	1	0	0	0	0
МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	1	1	0	1	1	1
МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	1	1	0	0	0	0
МБУ «Мильковский дом культуры и досуга»	1	1	1	1	1	0

МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	1	1	0	0	0	0
МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	1	1	1	0	0	0

РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№ п/п	Наименование учреждения	Выборка (анкет)
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	334
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	134
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	617
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	153
5	КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	221
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	302
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	294
8	МБУК «Центральная библиотечная система»	204
9	МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	769
10	МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	262
11	МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	329
12	МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	180
13	МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	192
14	МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевого сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	181
15	МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	199
16	МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевого сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	152

17	МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	208
18	МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	256
19	МБУК «Библиотека с.Анавгай»	131
20	МБУ «Дом культуры села Эссо»	83
21	МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	91
22	МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	128
23	МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	470
24	МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	102
25	МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	131
26	МБУ «Милюковский дом культуры и досуга»	126
27	МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	213
28	МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	269

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и	Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте	Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации?	Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым	Удовлетворённость графиком работы организации	Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг
КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	97	95	97	94	99	99	99	99	98	99
КГАУ «Камчатский театр кукол»	98	96	93	93	98	99	100	97	99	99
КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	99	99	98	98	99	100	100	100	99	100
КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	99	99	96	100	99	99	100	100	99	100
КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	98	97	96	100	97	97	99	97	97	98
КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	100	100	100	89	99	100	100	100	100	100
КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	99	98	99	95	97	99	99	96	99	100
МБУК «Центральная библиотечная система»	98	92	97	83	99	100	99	100	98	99

МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	99	84	99	92	99	99	100	99	99	98
МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	100	100	99	100	100	99	100	99	99	100
МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	99	100	99	100	100	100	99	99	98	100
МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	97	96	96	100	97	97	97	98	95	97
МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	99	99	97	57	99	100	99	100	100	100
МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	100	98	100	94	100	100	100	100	99	99
МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	98	97	99	75	100	100	99	100	100	99
МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевского сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	99	98	97	100	99	99	100	99	98	99
МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	100	99	99	89	100	100	100	100	100	100
МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	98	99	97	96	100	99	100	100	99	100
МБУК «Библиотека с.Анавгай»	100	100	100	97	100	100	100	100	100	100
МБУ «Дом культуры села Эссо»	96	97	95	92	98	99	100	100	99	98

МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	98	99	99	94	98	99	99	99	99	99
МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	98	99	95	100	99	99	100	99	99	99
МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	98	96	100	86	100	100	100	100	100	99
МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	98	95	77	88	100	100	100	93	100	99
МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	99	97	96	38	98	98	98	98	97	98
МБУ «Мильковский дом культуры и досуга»	98	100	98	86	98	99	99	98	98	98
МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	100	98	96	93	98	98	100	99	94	97
МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	98	98	99	100	99	99	100	100	99	100

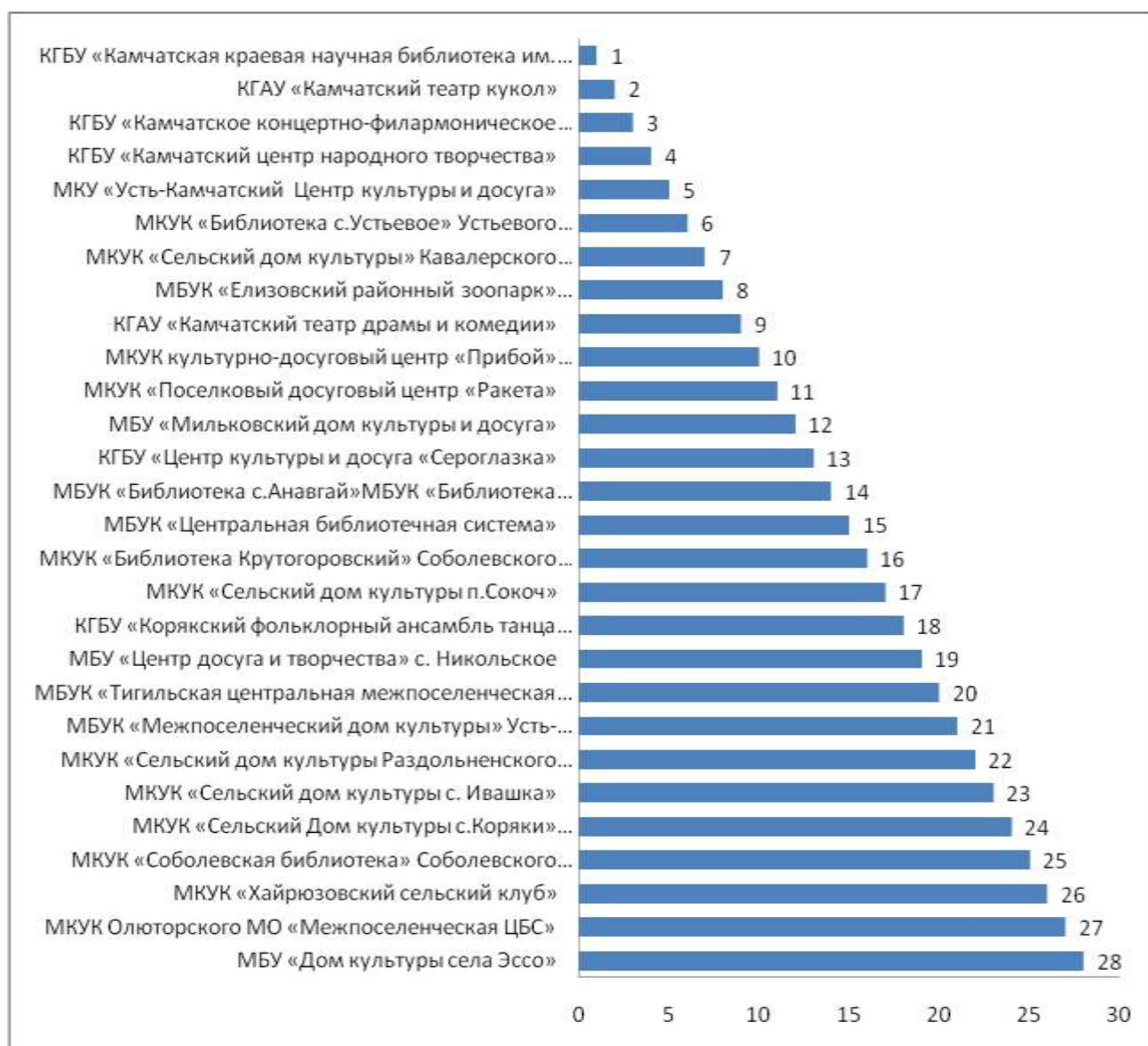
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ

Средний общий балл по организациям составил 94,3 балла, что свидетельствует о высоком качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

ИТОГОВЫЙ БАЛЛ



РЕЙТИНГ



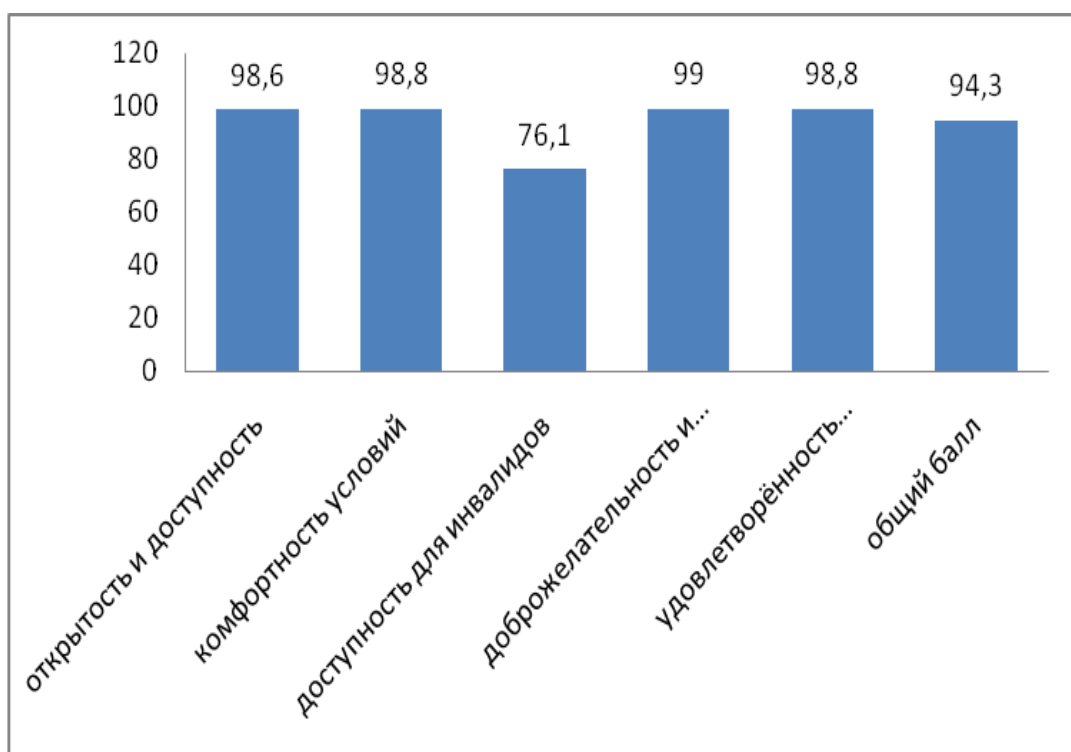
ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ

ЗНАЧЕНИЯ КРИТЕРИЕВ

Средний общий балл составил 94,3.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий доброжелательности и вежливости (99 баллов). Далее следует критерий критерий комфортности и удовлетворённости условиями оказания услуг (по 98,8 баллов), затем критерий открытости информации об организации (98,6 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (76,1 балл).

Средние баллы



Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки происходит за счёт условий доступности для инвалидов.

№ п/п	Наименование учреждения	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	ИТОГ	
							общий балл	Рейтинг
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	99,6	95,0	92,0	95,0	95,0	95,32	9
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	99,6	99,0	99,4	99,0	99,0	99,20	2
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	99,2	99,1	99,4	99,6	99,3	99,32	1
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	99,6	98,0	94,0	99,2	99,8	98,12	4
5	КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	99,2	99,0	99,7	99,0	99,0	99,18	3
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	98,4	99,9	56,7	99,6	100,0	90,92	18
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	99,2	99,3	76,5	98,2	98,6	94,36	13
8	МБУК «Центральная библиотечная система»	97,6	98,2	68,9	99,4	98,3	92,48	15
9	МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки»	89,8	99,3	55,6	99,2	98,5	88,48	24

	Корякского сельского поселения							
10	МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	99,6	99,4	82,0	99,4	99,5	95,98	8
11	МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	99,6	99,7	58,0	99,8	99,3	91,28	17
12	МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	98,4	98,0	54,0	97,0	96,9	88,86	22
13	МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	99,6	98,4	40,8	99,4	100,0	87,64	25
14	МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевого сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	99,6	100,0	86,2	100,0	99,3	97,02	6
15	МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	98,8	99,8	60,5	99,8	99,5	91,68	16
16	МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевого сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	99,2	98,7	80,0	99,2	98,8	95,18	10
17	МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	99,6	99,2	90,7	99,6	99,3	97,68	5
18	МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	99,2	98,4	76,8	99,6	99,8	94,76	11
19	МБУК «Библиотека с.Анавгай»	100,0	100,0	71,1	100,0	100,0	94,22	14
20	МБУ «Дом культуры села Эссо»	53,4	97,6	27,6	98,8	98,8	75,24	28
21	МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	99,2	99,4	52,2	98,6	99,0	89,68	21
22	МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	96,2	97,7	88,0	99,2	99,0	96,02	7
23	МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	86,8	99,9	63,8	100,0	99,5	90,00	20
24	МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	97,2	88,8	42,1	100,0	97,4	85,10	26

25	МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	86,8	98,0	43,1	98,0	97,8	84,74	27
26	МБУ «Милюковский дом культуры и досуга»	98,4	99,2	77,8	98,6	98,0	94,40	12
27	МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	86,0	98,1	63,9	98,4	97,0	88,68	23
28	МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	96,2	89,6	66,0	99,2	99,8	90,16	19
среднее		98,6	98,8	76,1	99,0	98,8	94,3	

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

По критерию открытости и доступности информации организации получили 95,6 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дис т	1.3. П.откр у	
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	100	100	99	99,6
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	100	100	99	99,6
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	100	100	98	99,2
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	100	100	99	99,6
5	КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	100	100	98	99,2
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	96	100	99	98,4
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	100	100	98	99,2
8	МБУК «Центральная библиотечная система»	100	100	94	97,6
9	МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	88	90	91	89,8
10	МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	100	100	99	99,6
11	МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	100	100	99	99,6
12	МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	100	100	96	98,4
13	МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	100	100	99	99,6
14	МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	100	100	99	99,6

15	МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	100	100	97	98,8
16	МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевского сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	100	100	98	99,2
17	МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	100	100	99	99,6
18	МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	100	100	98	99,2
19	МБУК «Библиотека с.Анавгай»	100	100	100	100,0
20	МБУ «Дом культуры села Эссо»	50	0	96	53,4
21	МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	100	100	98	99,2
22	МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	100	90	98	96,2
23	МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	100	60	97	86,8
24	МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	96	100	96	97,2
25	МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	100	60	97	86,8
26	МБУ «Мильковский дом культуры и досуга»	96	100	99	98,4
27	МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	96	60	98	86,0
28	МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	100	90	98	96,2
	среднее	97,2	91,1	97,7	95,6

По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» средняя общая оценка составила 97,2 балла.

Среднее общее значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 91,1 балл.

Среднее общее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 97,7 балл.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По показателю комфортности условий, организации получили оценку 98,1 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.своев.	2.3. У.комф.	
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	95	95	95	95,0
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	99	99	99	99,0
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	100	99	98	99,1
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	100	98	96	98,0
5	КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	99	99	99	99,0
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	100	100	100	99,9
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	100	99	99	99,3
8	МБУК «Центральная библиотечная система»	100	98	97	98,2
9	МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	100	99	99	99,3
10	МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	100	99	99	99,4
11	МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	100	100	99	99,7
12	МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	100	98	96	98,0
13	МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	100	98	97	98,4
14	МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	100	100	100	100,0
15	МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	100	100	99	99,8
16	МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевского сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	100	99	97	98,7
17	МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	100	99	99	99,2
18	МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	100	98	97	98,4
19	МБУК «Библиотека с.Анавгай»	100	100	100	100,0
20	МБУ «Дом культуры села Эссо»	100	98	95	97,6
21	МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	100	99	99	99,4
22	МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского	100	98	95	97,7

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			Крит2
	сельского поселения				
23	МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	100	100	100	99,9
24	МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	100	89	77	88,8
25	МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	100	98	96	98,0
26	МБУ «Мильковский дом культуры и досуга»	100	99	98	99,2
27	МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	100	98	96	98,1
28	МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	80	90	99	89,6
	среднее	99,0	98,1	97,2	98,1

Анализ показателей выявил, что объективный показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 99 баллов.

Показатель «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» достигает 97,2 балла в среднем по организациям.

3.Доступность для инвалидов

Показатель доступности инвалидов для организаций составил 70,2 балла. Следует отметить, что оценки всех организаций, как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям, наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	100	80	100	92,0
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	100	100	98	99,4
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	100	100	98	99,4
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	80	100	100	94,0
5	КГБУ «Камчатское концертно- филармоническое объединение»	100	100	99	99,7
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	20	60	89	56,7

№	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит3
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	80	60	95	76,5
8	МБУК «Центральная библиотечная система»	40	80	83	68,9
9	МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	40	40	92	55,6
10	МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	40	100	100	82,0
11	МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	40	40	100	58,0
12	МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	0	60	100	54,0
13	МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	0	60	56	40,8
14	МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	60	100	94	86,2
15	МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	20	80	75	60,5
16	МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевского сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	60	80	100	80,0
17	МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	80	100	89	90,7
18	МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	80	60	96	76,8
19	МБУК «Библиотека с.Анавгай»	60	60	97	71,1
20	МБУ «Дом культуры села Эссо»	0	0	92	27,6
21	МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	0	60	94	52,2
22	МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	60	100	100	88,0
23	МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	20	80	86	63,8
24	МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	0	40	87	42,1
25	МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	0	80	37	43,1
26	МБУ «Милюковский дом культуры и досуга»	40	100	86	77,8
27	МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	40	60	93	63,9
28	МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	40	60	100	66,0
	среднее	46,4	72,9	90,6	70,2

Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса получателей услуг «Доля

получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» - 90,6 балл.

Чуть ниже значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - 72,9 балла.

Наиболее низкое значение принимает показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» - 46,4 балла.

4.ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Среднее значение критерия составило 99,0 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.у сл	4.3. П.вежл.д ист.У	
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	95	95	95	95,0
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	99	99	99	99,0
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	99	100	100	99,6
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	99	99	100	99,2
5	КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	99	99	99	99,0
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	99	100	100	99,6
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	97	99	99	98,2
8	МБУК «Центральная библиотечная система»	99	100	99	99,4
9	МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	99	99	100	99,2
10	МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	100	99	99	99,4
11	МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	100	100	99	99,8
12	МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	97	97	97	97,0
13	МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	99	100	99	99,4
14	МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	100	100	100	100,0

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
15	МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	100	100	99	99,8
16	МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевского сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	99	99	100	99,2
17	МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	99	100	100	99,6
18	МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	100	99	100	99,6
19	МБУК «Библиотека с.Анавгай»	100	100	100	100,0
20	МБУ «Дом культуры села Эссо»	98	99	100	98,8
21	МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района	98	99	99	98,6
22	МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	99	99	100	99,2
23	МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	100	100	100	100,0
24	МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	100	100	100	100,0
25	МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	98	98	98	98,0
26	МБУ «Мильковский дом культуры и досуга»	98	99	99	98,6
27	МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	98	98	100	98,4
28	МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	99	99	100	99,2
	среднее	98,8	99,1	99,3	99,0

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» - 98,8 баллов;

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» - 99,1 балл;

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» - 99,3 баллов.

5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Среднее значение критерия составило 98,8 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5
		5.1. Преком	5.2. П.Орг. усл.	5.3. П.уд	
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	95	95	95	95,0
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	99	99	99	99,0
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	100	99	99	99,3
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	100	99	100	99,8
5	КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	99	99	99	99,0
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	100	100	100	100,0
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	96	99	100	98,6
8	МБУК «Центральная библиотечная система»	99	98	98	98,3
9	МКУК «Сельский Дом культуры с.Коряки» Корякского сельского поселения	99	99	98	98,5
10	МБУК «Елизовский районный зоопарк» им.Шевлягина Анатолия Александровича	99	99	100	99,5
11	МКУК «Сельский дом культуры п.Сокоч»	99	98	100	99,3
12	МКУК «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения»	98	95	97	96,9
13	МКУК «Соболевская библиотека» Соболевского МО Камчатского края	100	100	100	100,0
14	МКУК «Библиотека с.Устьевое» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края	100	99	99	99,3
15	МКУК «Библиотека Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края	100	100	99	99,5
16	МКУК культурно-досуговый центр «Прибой» Устьевского сельского поселения Соболевского МО Камчатского края	99	98	99	98,8
17	МКУ «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга»	100	99	99	99,3
18	МКУК «Поселковый досуговый центр «Ракета»	100	99	100	99,8
19	МБУК «Библиотека с.Анавгай»	100	100	100	100,0
20	МБУ «Дом культуры села Эссо»	100	99	98	98,8
21	МБУК «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого	99	99	99	99,0

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5
	муниципального района				
22	МКУК «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения	99	99	99	99,0
23	МБУК «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека»	100	100	99	99,5
24	МКУК «Хайрюзовский сельский клуб»	93	100	99	97,4
25	МКУК Олюторского МО «Межпоселенческая ЦБС»	98	97	98	97,8
26	МБУ «Мильковский дом культуры и досуга»	98	98	98	98,0
27	МКУК «Сельский дом культуры с. Ивашка»	99	94	97	97,0
28	МБУ «Центр досуга и творчества» с. Никольское	100	99	100	99,8
	среднее	98,9	98,5	98,9	98,8

При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы» - 98,9 баллов;

«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» - 98,5 баллов;

«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» - 98,9 балла.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

Средний общий балл составил 94,3, что свидетельствует о высоком качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий доброжелательности и вежливости (99 баллов). Далее следует критерий комфортности и удовлетворённости условиями оказания услуг (по 98,8 баллов), затем критерий открытости информации об организации (98,6 баллов). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (76,1 балл).

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов.

В организациях выявлены следующие недостатки:

№ п/п	Наименование организации	Выявленные недостатки
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - электронных сервисов; - раздела «Часто задаваемые вопросы». Комфортность условий: - доступность питьевой воды; Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие специально оборудованных санитарно-

№ п/п	Наименование организации	Выявленные недостатки
		гигиенических помещений в организации.
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: -раздела «Часто задаваемые вопросы». Комфортность условий: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания). Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - иного дистанционного способа взаимодействия. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - раздела «Часто задаваемые вопросы». Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика

№ п/п	Наименование организации	Выявленные недостатки
		(тифлосурдопереводчика).
5	КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	На официальном сайте: - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - раздела «Часто задаваемые вопросы». Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - иного дистанционного способа взаимодействия; - технической возможности выражения получателем

№ п/п	Наименование организации	Выявленные недостатки
		услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Рекомендуется устранить недостатки в части доступности для инвалидов, а именно:

№ п/п	Наименование организации	Рекомендации
Обеспечить наличие выявленных недостатков		
1	КГАУ «Камчатский театр драмы и комедии»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - электронных сервисов; - раздела «Часто задаваемые вопросы». Комфортность условий: - доступность питьевой воды; Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

№ п/п	Наименование организации	Рекомендации Обеспечить наличие выявленных недостатков
		наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
2	КГАУ «Камчатский театр кукол»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: -раздела «Часто задаваемые вопросы». Комфортность условий: -наличие комфортной зоны отдыха (ожидания). Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
3	КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - иного дистанционного способа взаимодействия. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
4	КГБУ «Камчатский центр народного творчества»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - раздела «Часто задаваемые вопросы». Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с

№ п/п	Наименование организации	Рекомендации Обеспечить наличие выявленных недостатков
		другими, включая -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
5	КГБУ «Камчатское концертно-филармоническое объединение»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие сменных кресел-колясок; -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
6	КГБУ «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ»	На официальном сайте: - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - раздела «Часто задаваемые вопросы». Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -наличие сменных кресел-колясок. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая -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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

№ п/п	Наименование организации	Рекомендации Обеспечить наличие выявленных недостатков
7	КГБУ «Центр культуры и досуга «Сероглазка»	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия: - иного дистанционного способа взаимодействия; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением. Оборудование территории, прилегающей к организации соц услуг, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: -наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; -возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

ПРИЛОЖЕНИЯ

Перечень муниципальных учреждений культуры, подлежащих независимой оценке

1. Краевое государственное автономное учреждение «Камчатский театр драмы и комедии».
2. Краевое государственное автономное учреждение «Камчатский театр кукол».
3. Краевое государственное бюджетное учреждение «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова».
4. Краевое государственное бюджетное учреждение «Камчатский центр народного творчества».
5. Краевое государственное бюджетное учреждение «Камчатское концертно-филармоническое объединение».
6. Краевое государственное бюджетное учреждений «Корякский фольклорный ансамбль танца АНГТ».
7. Краевое государственное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга «Сероглазка».
8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная городская библиотека».
9. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры с. Коряки» Корякского сельского поселения.
10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елизовский районный зоопарк» имени Шевлягина Анатолия Александровича.
11. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры п. Сокоч».

12. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры Раздольненского сельского поселения».
13. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский Дом культуры п. Лесной» Новолесновского сельского поселения.
14. Муниципальное казенное учреждение культуры «Соболевская библиотека» Соболевского муниципального района Камчатского края.
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека с. Устьевое» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края.
16. Муниципальное казенное учреждение культуры «Библиотека п. Крутогоровский» Соболевского муниципального района Камчатского края.
17. Муниципальное казенное учреждение культуры культурно - досуговый центр «Прибой» Устьевского сельского поселения Соболевского муниципального района Камчатского края.
18. Муниципальное казённое учреждение «Усть-Камчатский Центр культуры и досуга».
19. Муниципальное казенное учреждение культуры «Поселковый досуговый центр «Ракета».
20. Муниципальное казенное учреждение культуры «Поселковый досуговый центр «Ракета».
21. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Эссо».
22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий дом культуры» Усть-Большерецкого муниципального района.
23. Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский дом культуры» Кавалерского сельского поселения.
24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тигильская центральная межпоселенческая библиотека».
25. Муниципальное казенное учреждение культуры «Хайрюзовский сельский клуб».
26. Муниципальное казённое учреждение культуры Олюторского муниципального района «Межпоселенческая централизованная библиотечная система».
27. Муниципальное бюджетное учреждение «Мильковский дом культуры и досуга».
28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Сельский дом культуры села Ивашка».

ПЕРЕЧЕНЬ
показателей, характеризующих общие критерии
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
Таблица критериев.

№	Критерий	Способ расчета
П _{инф}	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	Формула 1.1
П _{дист}	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты;	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2

№	Критерий	Способ расчета
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	
П ^{откр} _{уд}	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
У _{стенд}	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Опрос посетителей
У _{сайт}	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет	Опрос посетителей
П _{комф} (кроме театров)	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	Наблюдение, посещение учреждений
П _{комф.уд} (кроме театров)	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
П ^{орг} _{дост}	3.1.* Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1
П _{услуг} _{дост}	3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2

№	Критерий	Способ расчета
	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
П ^{дост} _{уд}	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
П ^{пк} _{уд} (кроме театров)	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
П ^{оу} _{уд} (кроме театров)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.2
П ^{вд} _{уд} (кроме театров)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
П _{реком} (кроме театров)	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.1
П ^{оу} _{уд} (кроме театров)	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Опрос посетителей. Формула 5.2
П _{уд} (кроме театров)	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3

* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 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" необходимо проверить наличие:

1. При организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:

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

- оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа.

2. При планировании и организации пешеходных путей движения:

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

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

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

4. При организации путей движения на объекте культурного наследия:

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

Анкета

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

(разработана в соответствии с 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)

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)?

- 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

2

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

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)?

- 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)