



ПРИНЯТО
на заседании общественного
совета по проведению
независимой оценки
качества условий оказания
услуг организациями в
сфере культуры, охраны
здоровья, образования и
социального обслуживания
«2» октября 2018 г.
(Протокол № 2)

СОГЛАСОВАНО
Заместитель Губернатора
области – начальник
департамента внутренней и
кадровой политики области

_____ О.А. Павлова
«2» октября 2018 г.

СОГЛАСОВАНО
Заместитель начальника
департамента внутренней и
кадровой политики области –
начальник управления
культуры области

_____ К.С. Курганский
«2» октября 2018 г.

**Методика
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры**

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

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

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

3. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются субъекты Российской Федерации или муниципальные образования.

4. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169.

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

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

6. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость критериев оценки качества:

Критерий	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

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

8. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

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

- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.).

9. Организация-оператор представляет в департамент внутренней и кадровой политики области результаты независимой оценки организаций культуры.

10. Департамент внутренней и кадровой политики области представляет результаты независимой оценки в Общественный совет для утверждения. После утверждения Общественным советом результаты независимой оценки организаций культуры размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru, далее – официальный сайт), а также на онлайн-ресурсе «Народная экспертиза» (www.narod-expert.ru) в разделе «Независимая оценка».

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

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

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

¹ Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

	стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			
		Итого	100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	<i>Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</i>		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	50%	50 баллов
		Итого	100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»³			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для 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; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	100 баллов	30%	30 баллов

² Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

³ Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

3.2.	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 предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»⁴			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного	100 баллов	20%	20 баллов

⁴ Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

	обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
		Итого	100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»⁵			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
		Итого	100%	100 баллов

⁵ Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

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

Уважаемый респондент!

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

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

1. При посещении организации культуры Вы обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях организации (стенды, инфоматы и др.)?

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 3*)

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

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

3. Перед посещением организации культуры Вы заходили на официальный сайт организации?

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 5*)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы уровнем комфортности условий представления услуг в организации культуры?

- 1) Полностью удовлетворен (а) (*переходите к вопросу 7*)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

6. Укажите, что именно Вас не удовлетворяет?

- 1) Отсутствие свободных мест ожидания
- 2) Отсутствие питьевой воды
- 3) Состояние санитарно-гигиенических помещений
- 4) Санитарное состояние помещений учреждения
- 5) Отсутствие навигации внутри организации
- 6) Другое (укажите) _____

7. Удовлетворены ли Вы условиями организации услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

8. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

9. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

10. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

11. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации культуры?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен (а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен (а)
- 4) Не удовлетворен

12. Оцените общую удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры?

- 1) Полностью удовлетворен (а)
- 2) Скорее удовлетворен (а), чем не удовлетворен(а)
- 3) Скорее не удовлетворен (а), чем удовлетворен(а)
- 4) Не удовлетворен

13. Готовы ли Вы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым?

- 1) Да
- 2) Скорее да, чем нет
- 3) Скорее нет, чем да
- 4) Нет
- 5) Затрудняюсь ответить

Благодарим за участие в опросе!

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

Муниципальный район, городской округ _____

Дата проведения исследования « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. эксперта _____

Наименование учреждения _____

№ п/п	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1.	<u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</u>		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	от 0 до 100 баллов	
1.1.1	– наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы;	0 баллов – отсутствует необходимая информация;	
1.1.2	– наличие в учреждении информационного стенда с планом работы;	20 баллов – наличие одного условия;	
1.1.3	– наличие на стенде информации о режиме работы клубных формирований;	40 баллов – наличие двух условий;	
1.1.4	– наличие на стенде утвержденного учредителем перечня предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен;	60 баллов – наличие трех условий;	
1.1.5	– наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения.	80 баллов – наличие четырех условий;	
2.	<u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u>		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	от 0 до 100 баллов	
2.1.1	– наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	0 баллов – отсутствуют комфортные условия;	
2.1.2	– доступность питьевой воды;	10 баллов – наличие одного условия;	
2.1.3	– соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);	20 баллов – наличие двух условий;	
2.1.4	– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	40 баллов – наличие трех условий;	
2.1.5	– наличие и понятность навигации внутри организации;	60 баллов – наличие четырех условий;	
2.1.6	– возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);	80 баллов – наличие пяти условий;	
2.1.7	– наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения.	100 баллов – шесть и более условий	

3.	<u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u>	
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	от 0 до 100 баллов
3.1.1	– оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	0 баллов – отсутствуют условия доступности для инвалидов; 20 баллов – наличие одного условия; 40 баллов – наличие двух условий; 60 баллов – наличие трех условий; 80 баллов – наличие четырех условий; 100 баллов – наличие пяти условий
3.1.2	– наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
3.1.3	– наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
3.1.4	– наличие сменных кресел-колясок;	
3.1.5	– наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	от 0 до 100 баллов
3.2.1	– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0 баллов – отсутствуют условия доступности для инвалидов; 20 баллов – наличие одного условия; 40 баллов – наличие двух условий; 60 баллов – наличие трех условий; 80 баллов – наличие четырех условий; 100 баллов – наличие пяти условий
3.2.2	– дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3.2.3	– возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
3.2.4	– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
3.2.5	– помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	
3.2.6	– наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	

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

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, баллы	Степень поисковой доступности информационного объекта	Фактическое значение, баллы
<i>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</i>	100	Сумма всех показателей	
1) Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	5	5 или 10 баллов – информация соответствует требованиям к ней 0 баллов – отсутствует информация о деятельности организации	
2) Почтовый адрес, схема размещения организации культуры	5		
3) Схема проезда	5		
4) Режим, график работы	5		
5) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе	5		
6) Учредительные документы организации культуры	5		
7) Структура организации культуры	5		
8) Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	5		
9) Сведения о видах предоставляемых услуг, оказываемых организацией культуры	5		
10) Копии локальных нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги либо порядок их установления	5		
11) Перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги	5		
12) Копия лицензии на осуществление деятельности	5		
13) Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	5		
14) Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	5		
15) Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	5		
16) Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	5		
17) Информация о планируемых мероприятиях	5		
18) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	5		
19) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	10		

<p><i>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Контактный телефон 2) Адрес электронной почты 3) Наличие электронных сервисов (формы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения или раздела «Часто задаваемые вопросы» и пр.) 4) Наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее 5) Наличие электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам 6) Наличие иного электронного сервиса 	<p>100</p>	<p>0 баллов – отсутствуют</p> <p>10 баллов – один дистанционный способ взаимодействия</p> <p>20 баллов – два дистанционных способа взаимодействия</p> <p>40 баллов – три дистанционных способа взаимодействия</p> <p>80 баллов – четыре дистанционных способа взаимодействия</p> <p>100 баллов – пять и более дистанционных способов взаимодействия</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--