

ПРИНЯТО
на заседании общественного
совета по проведению
независимой оценки
качества условий оказания
услуг организациями в
сфере культуры, охраны
здоровья, образования и
социального обслуживания
«28» мая 2019 г.
(Протокол № 5)

СОГЛАСОВАНО
Заместитель
Губернатора области

О.А. Павлова
«28» мая 2019 г.

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

К.С. Курганский
«28» мая 2019 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 7 августа 2015 года № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

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 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).

7. 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» (далее – 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.).

8. В соответствии с приказом Министерства труда Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

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 сайте www.bus.gov.ru, 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 стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для	100 баллов	30%	30 баллов

¹ Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

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. № 3612-1.

	<p>предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) 			
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги. <i>Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</i></p>	<i>Рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3)</i>		
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»³			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение 	100 баллов	40%	40 баллов

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 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

	(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
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 обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
		Итого	100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»⁵			
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

⁴ Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

⁵ Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 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) Да
- 2) Нет

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) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 8*)

7. Удовлетворены ли Вы условиями организации услуг для инвалидов в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 13*)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

- 1) Да
- 2) Нет

12. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?)

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

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:		
1.1.1	– дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 10 баллов за каждое условие - наличие информации.	
1.1.2	– структура и органы управления организации культуры;		
1.1.3	– виды предоставляемых услуг организацией культуры;		
1.1.4	– материально-техническое обеспечение предоставления услуг;		
1.1.5	– копия устава организации культуры;		
1.1.6	– копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);		
1.1.7	– копия документа о порядке предоставления платных услуг;		
1.1.8	– информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;		
1.1.9	– иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.);		
1.1.10	– информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).		

2.	<u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u>		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:		
2.1.1	– наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг.	
2.1.2	– доступность питьевой воды;		
2.1.3	– соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);		
2.1.4	– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	– наличие и понятность навигации внутри организации;		
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.);		
2.1.7	– наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения.		
3.	<u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u>		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		
3.1.1	– оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов.	
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:		
3.2.1	– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0 баллов - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	
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.		

Подпись директора организации
(с расшифровкой): _____

Подпись эксперта (с расшифровкой): _____

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
1.	<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) Дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты	10	0 баллов – отсутствует информация о деятельности организации 10 баллов – информация соответствует требованиям к ней	
	2) Структура и органы управления организации культуры	10		
	3) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	10		
	4) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	10		
	5) Копия устава организации культуры	10		
	6) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	10		
	7) Копия документа о порядке предоставления платных услуг	10		
	8) Информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	10		
	9) Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.)	10		
	10) Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	10		

<p>2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Абонентский номер телефона 2) Адрес электронной почты 3) Наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) 4) Наличие раздела «Часто задаваемые вопросы» 5) Наличие на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 6) Иной дистанционный способ взаимодействия 	<p>100</p>	<p>0 баллов - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия по 30 баллов за каждый способ - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) 100 баллов - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	
---	-------------------	---	--