

**Отчет о выполненных работах по сбору и
обобщению данных, получаемых в целях
проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг общественными ор-
ганизациями расположенными на терри-
тории Октябрьского района и оказываю-
щими услуги в сфере культуры за счет
средств бюджета Октябрьского района,
ХМАО-ЮГРА
в 2020 году**

НОЯБРЬ 2020

УТВЕРЖДАЮ _____ Д.В.Усенко

Генеральный директор ООО «ЕСМС»



СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
Введение	4
Нормативно-правовая и методологическая база исследования	6
Общий анализ условий оказания услуг общественными организациями, расположенными на территории Октябрьского района.	10
Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.....	12
Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда.....	13
Текстовые переменные	16
Недостатки	18
Рекомендации	18
Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"	19
Текстовые переменные	22
Недостатки	23
Рекомендации	23
Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье	24

Текстовые переменные	27
Недостатки	28
Рекомендации	28
Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)	29
Результаты независимой оценки качества	31
Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества и предложения по их устранению	33
Приложение 1. Экспертные оценки.	34
Приложение 2. Анкета для получателей услуг	49
Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг общественными организациями	52

Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения. Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования муниципальной политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удастся определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

Отдел культуры и туризма администрации Октябрьского района является Заказчиком данной работы на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг общественными организациями, расположенными на территории Октябрьского района и оказывающими услуги в сфере культуры за счет средств бюджета Октябрьского района.

Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор, общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС»), утвержденный и закрепленный По Муниципальному Контракту № 05 от 5 ноября 2020 года.

Объектами исследования являются общественные организации, расположенными на территории Октябрьского района.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности общественных организаций, расположенных на территории Октябрьского района.
2. Улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг общественными организациями.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

1. Получение данных об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг общественными организациями.
2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов показателей.

3. Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг общественными организациями.

Для целей сбора и первоначального анализа информации использовалась автоматическая информационная система «Система мониторинга и оценки качества» (АИС «СМОК») в которой консолидировались данные опросов с информационных ресурсов в сети Интернет, телефонных и личных опросов респондентов.

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг были размещены анкеты для оценки качества условий оказания услуг общественными организациями в интерактивной форме на официальных сайтах общественных организаций Октябрьского района.

С целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайта общественных организаций Октябрьского района появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. Вывешены печатные объявления в посещаемых местах организации.

Для пользователей мобильных устройств были доступны мобильные версии анкет и в организациях размещены QR коды доступа на страницы анкетирования.

По результатам мониторинга и экспертной оценки были выявлены основные недостатки в предоставлении услуг, а также проведен корреляционный анализ, выявление взаимовлияния различных параметров, повлиявших на общий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых общественными организациями, расположенными на территории Октябрьского района. На основе анализа разработаны рекомендации по повышению качества условий предоставления данных услуг.

Рекомендации в основном имеют обобщающий характер потому, что вырабатываются на основе анализа цифровых значений удовлетворенности респондентов. Конкретные рекомендации присутствуют там, где в текстовых ответах найдены адекватные закономерности, позволяющие сформулировать конкретные потребности посетителей.

Также рекомендуется дополнительно изучить текстовые ответы респондентов, **определить, какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг** и которые не вошли в формирование рекомендаций так как не являются критичными, по мнению аналитиков. Если необходимо, провести дополнительные опросы для уточнения мнения посетителей и обозначенных проблем.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг общественными организациями, проводились в соответствии с нормативно правовыми актами, перечисленными в Приложении № 3, и осуществлялись по двум направлениям:

- 1) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;
- 2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах общественных организаций Октябрьского района).

Первое направление данного исследования, связанное привлечением для оценки экспертов, опирается на нормативно правовую базу изложенную в Приказе Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» далее «**Единый порядок оценки**» и связанных с ним нормативно правовых документов.

Экспертные оценки сведены в таблицы, представленные в Приложении №1

Документы, подтверждающие ход экспертных оценок в виде фотографий заархивированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке <https://cloud.mail.ru/public/2B28/3t72fWH16>

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления форм экспертных оценок.

Содержание экспертных оценок систематизировано в таблицах Приложения №1...:

При наличии у организации сетевых единиц (филиалов) рассчитываются интегральные значения показателей по юридическому лицу для следующих экспертных оценок, в нумерации сайта ГМУ:

- 1.1.1. Перечень информации на информационных стендах в помещении организации

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг

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

3.2.1. Наличие в общественной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

В настоящем отчете Интегральное значение показателя по юридическому лицу рассчитывается по ключевым сетевым единицам.

Состав экспертных оценок.

Результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включают:

1. изучение наличия общей информации на стендах организаций;
 2. изучение наличия общей информации об общественных организациях на официальных сайтах;
 3. наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 4. обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 5. обеспечение доступности для инвалидов:
- оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
 - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Содержание экспертных оценок систематизировано в таблицах Приложения №1. Результаты занесены в соответствующие Показатели оценок и отображаются в таблицах Отчета в баллах (за исключением рейтинговых таблиц) в формате для сайта ГМУ. **Величина показателя экспертной оценки выражает отношение экспертной оценки к максимальному количеству баллов по этому показателю, расчет в Приложении №1.**

Второе направление исследования, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг. Для целей анкетирования была разработана Анкета на основании требований, заложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей...» и Приказе Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг общественными организациями (далее – показатели).

Максимальное количество баллов по каждому из пяти Критериев составляет 100. **Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, также имеет максимальное значение 100, и является средним арифметическим от значений по Критериям оценки.**

В соответствии с Единым порядком оценки показатели суммируются и рассчитывается конечный результирующий показатель, как их среднее арифметическое по территории. Максимальное количество баллов 100.

Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, было произведено из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности посетителей за год, предшествующий независимой оценке, но не более 600 респондентов в одной организации.

Конкретное количество опрошенных в каждой организации определялось с учетом типа организации и количества получателей услуг.

Показатели для оценки удовлетворенности:

Независимая оценка качества в отношении организаций проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников общественных организаций
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 Минкультуры России, которые также применялись при разработке Анкеты. В том числе:

- подходы к формированию показателей и параметров оценки качества, обеспечивающие одинаковое их содержание;

- количество и значимость критериев оценки качества, а также показателей их характеризующих;
- способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
- единицы измерения значений показателей оценки и критериев оценки качества (в баллах);
- значения параметров показателей оценки качества;
- максимальные величины значения критериев и показателей оценки качества.

Наряду с этим, конечный формат показателей был сформирован с учетом практической работы по занесению данных на Официальный сайт ГМУ (BUS.GOV.RU), который незначительно отличается от формата показателей упомянутых выше нормативных документов. Для чего была выполнена конвертация полученных нормативных результатов в практический формат сайта ГМУ и показатели в таблицах даются в этом формате. При этом общие пропорции показателей не нарушаются.

В связи с тем, что изучение мнений потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex.

Общий анализ условий оказания услуг общественными организациями, расположенными на территории Октябрьского района.

Сбор и обобщение данных проводился в отношении общественной организации, представленных в таблице №1.

Таблица № 1. Названия организаций

№ n/n	Название общественной организации	Адрес
1.	Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда	628100 Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра пгт. Октябрьское, ул. Светлая д. 11
2.	Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"	628126, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра, Октябрьский район, поселок городского типа Приобье, ул. Югорская, д. 5/1
3.	Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье Октябрьского района Ханты-Мансийского автономного округа-Югры Тюменской области Югорской Епархии Русской Православной Церкви (Московский Патриархат)	628126, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра, Октябрьский район, поселок городского типа Приобье, ул. Севастопольская д. 12

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 261 анкету.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

Для каждой организации максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты по юридическим лицам, представлены в Таблице № 2. В последующих таблицах представлены подробные результаты по показателям оценки.

Таблица № 2. Итоговые оценки по организации. Количество опросов.

Общественная организация	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда	85,76	100	100	101
Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"	92,82	100	100	101
Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье	88,12	100	50	59

Таблица № 3. Итоговые показатели оценки качества по Критериям.

ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям по организациям						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	ИТОГ Показатель по организации
Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда	92,15	90,59	56,55	96,24	93,27	85,76
Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"	95,07	100	70	99,01	100	92,82
Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье	95,20	98,31	50	99,97	99,15	88,12

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Ниже приведены данные удовлетворенности условиями предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Учитывались мнения только тех респондентов, кто положительно ответил на вопрос анкеты «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»

Таблица № 4. Доля лиц с ограниченными возможностями здоровья (по их оценке).

	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?		Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
	Да	Нет	Да
1	2	3	4
Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда	9	2	11
Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"	23	0	23
Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье	9	0	9

Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда

Показатель оценки по организации: **85,76**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	4
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	1

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	0	0	0
18-30	0	1	1
31-45	2	21	23
46-55	4	22	26
Старше 55 лет	12	38	50
База по столбцу:	18	82	101

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 96,24.
2. Открытость и доступность информации об организации культуры – 93,27.
3. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 92,15.

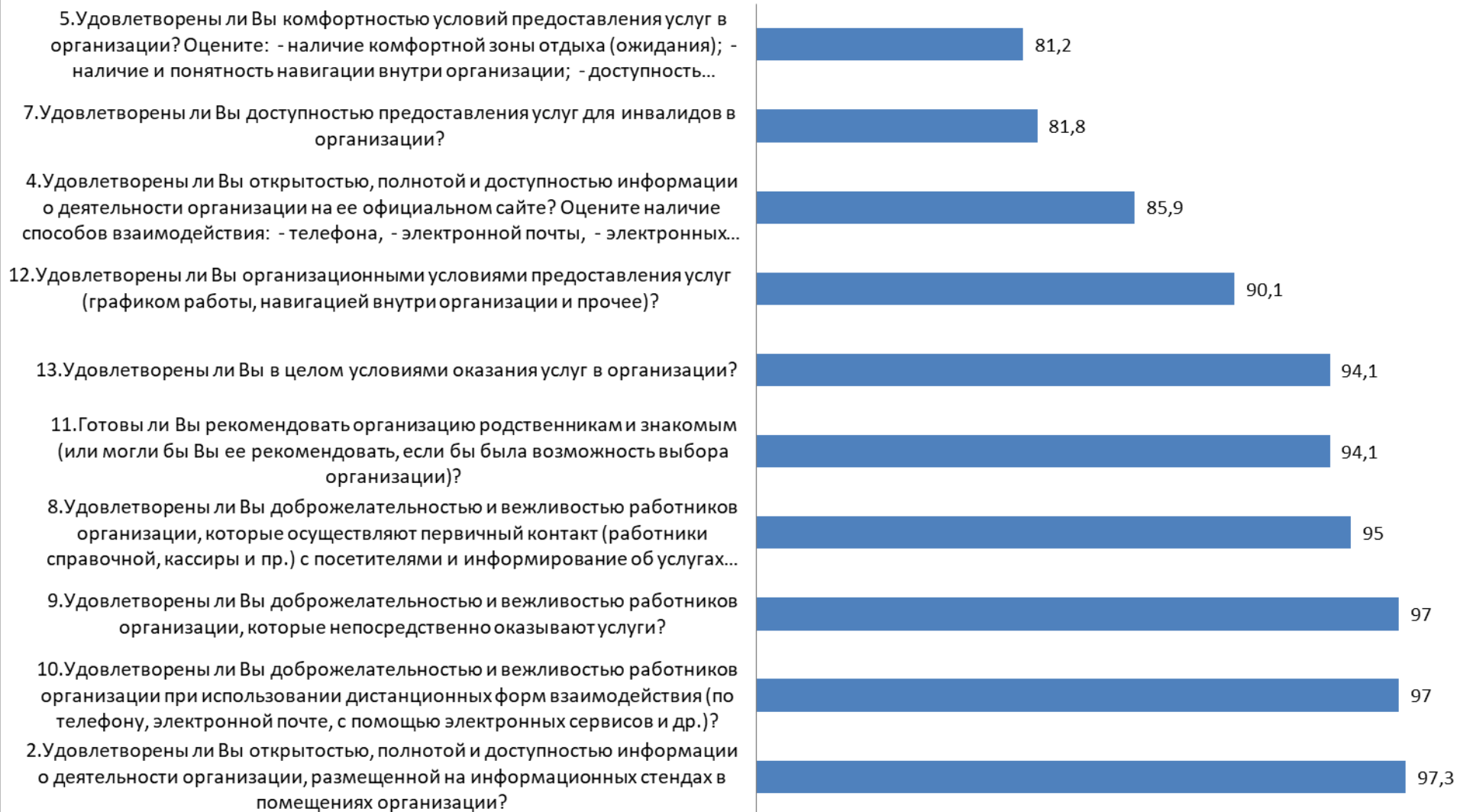
(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации)

Таблица № 5. Рейтинг показателей по критериям оценки.



Таблица № 6. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в % от количества ответивших.

Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда



Текстовые переменные

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

Анализ ответов на этот вопрос (всего 38 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

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

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

1. Все нравится предложений нет
2. Финансированная помощь.
3. Выделялись денежные средства для проведения каких либо мероприятий хотя бы с детьми. Для поощрений им будет приятно.
4. нет предложений.
5. Финансовая поддержка
6. В период пандемия можно доставлять требуемую литературу на дом по заявке читателя
7. При этом руководителе организация замерла, нужна смена руководителя.
8. При совместной работе с Советом Ветеранов п.Заречный желательно дополнительное оборудование
9. Всё понятно и всё устраивает
10. Все хорошо. Удачи в работе!
11. Больше средств выделять
12. Необходимо здание для работы с пенсионерами и проведения мероприятий, которые запланированы на год. Для мероприятий желательно приобрести караоке.
Совет ветеранов(пенсионеров) поселок Заречное
13. Меня все устраивает
14. Чаше проводить встречи Офлайн и Онлайн. Обучение председателей и членов советов ветеранов первичек . Более доступный для всех пенсионеров района сайт организации.
15. Организовать поездки на природу, сбор ягод, грибов!, почаще устраивать чаепитие!
16. Суменкова ЗИ являясь председателем Совета Ветеранов в Больших Леушах не в полной мере выполняет свои обязанности. Неответственно относится к текущим проблемам, не помогает в оформлении документов и т д. По моим наблюдениям я делаю вывод, что её работа заключается в поздравлениях по вайберу и посиделках.
17. необходимо укрепление материально-технической базы. Все мероприятия проводятся на базе учреждений культуры при поддержке работников культуры.
18. Обеспечить Советы ветеранов необходимым помещением и оргтехникой.
19. Всё устраивает
20. Предложений нет

21. В посёлке Большие Леуши председателем Совета Ветеранов является Суменкова З И. Всё происходящее я вижу со стороны и хочу сказать о том, что должность председателя Совета Ветеранов должен всё таки занимать человек ответственный, грамотный, заинтересованный, разбирающийся во многих аспектах жизни. К сожалению по моему мнению Суменкова З И таковой не является.
22. Дополнить нечего, молодцы
23. Председатель наш Антонида Александровна молодец!!!!
24. Помещение нужно нам
25. Успехов и дальнейшего развития! Здоровья и бодрости! Исполнения всех планов!
26. Я всем довольна, продолжайте в том же духе
27. Все замечательно, предложений нет.
28. Девчата все молодцы!!
29. Все отлично!
30. В п. Большие Леуши совершенно нет работы с пенсионерами, Зинаида Ильинична не сотрудничает с культурой для проведения мероприятий и общения пенсионеров. Распространяет слухи и настраивает людей против друг друга
31. нет предложений
32. Так держать! Спасибо за благородное дело!
33. В посёлке Большие Леуши сменить председателя. Безответственный человек!!!
34. предложений нет, все хорошо
35. Улучшить материально техническое обеспечение предоставляемых услуг
36. предложений нет, пожелания процветания и успешной работы.
37. Процветания! Все замечательно!
38. Выделить отдельное помещение для приема граждан, оборудовать его оргтехникой, телефоном.

Недостатки

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

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

Таблица № 7. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	10,1
12.Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	2.Нет	7,3
11.Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	2.Нет	5,7

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

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации.
2. Неудовлетворенность работой действующего руководителя.
3. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа вышеперечисленных параметров и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг.

1. Улучшить материально-техническую базу. Выделить удобные помещения и оргтехнику для организации.
2. Активизировать работу со старшим поколением, проводить больше практических мероприятий, разнообразить формы мероприятий. Использовать сайт организации для взаимодействия.
3. Обсудить работу председателя совета ветеранов в посёлке Большие Леуши. Принять организационные решения.
4. Рассмотреть вопрос об эффективности работы действующего руководителя организации.

Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"

Показатель оценки по организации: **92,82**

Экспертные оценки:

1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	7
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	10
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	4
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Половозрастные характеристики респондентов в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	10	28	38
18-30	11	14	25
31-45	4	11	16
46-55	1	13	15
Старше 55 лет	2	2	4
База по столбцу:	28	70	101

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

1. Комфортность условий предоставления услуг – 100.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 100.
3. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,01.

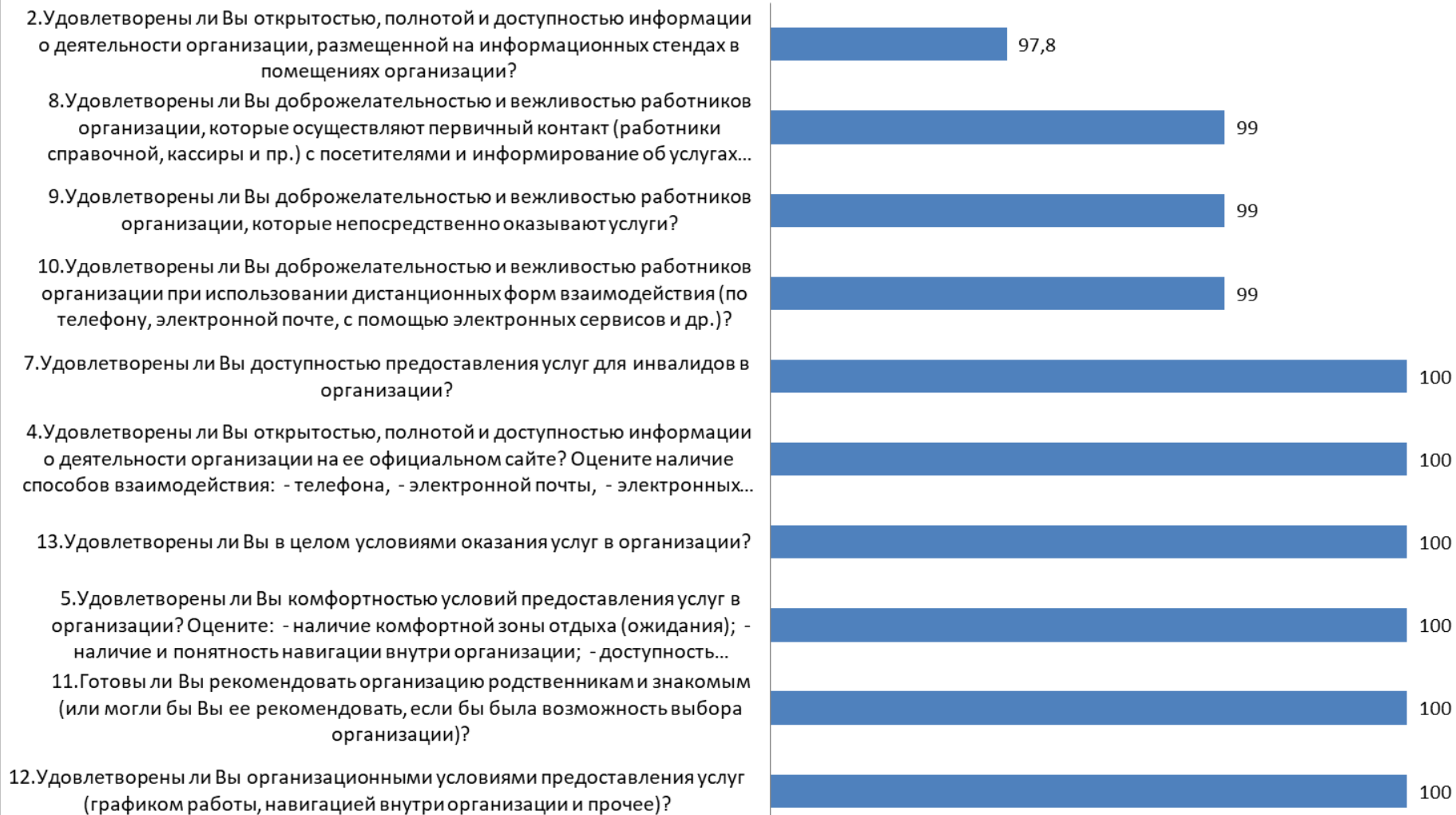
(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации)

Таблица № 8. Рейтинг показателей по критериям оценки.



Таблица № 9. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.

Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"



Текстовые переменные

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

Анализ ответов на этот вопрос (всего 24 ответа) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации:

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

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

1. Всё огонь!
2. Все хорошо
3. все и так отлично
4. Всё замечательно!
5. Всё и так здорово!
6. Все прекрасно!
7. Всегда приятно работать с такой организацией! Молодцы!
8. Все очень хорошо. Молодцы
9. Все очень нравится , чувствуешь себя как дома.
10. Всё хорошо, условия устраивают, доступно все и сотрудники всегда готовы прийти на помощь !!!
11. Желаю продолжать в таком же ритме вашу работу , хороших учеников , успехов в вашем труде и побольше побед в ваших проектах !!!
12. Успехов!
13. Удачи
14. Всё устраивает
15. Успехов и дальнейшего развития!!!
16. Процветания
17. Самая лучшая организация в мире!
18. У вас очень комфортно!
19. Всё и так супер!
20. Все замечательно! Так держать! Побольше вам в команду деятельных педагогов - помощников!
21. Все прекрасно! Но хотелось бы большей оснащённости кабинетов новым оборудованием.
22. Спасибо за все , все устраивает, нравится все, когда посещаешь этот дом, ощущаешь себя как дома !!!
23. всё устраивает
24. Всё вполне устраивает, добросовестно и вежливо относится к посетителям и вообще работник находится на своем месте! Побольше бы таких ответственных сотрудников в сфере библиотек,

Недостатки

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

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

Таблица № 10. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
9.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Нет	1,0*
8.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?	2.Нет	1,0*
10.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	2.Нет	1,0*

*низкий процент неудовлетворенности

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

1. Наличие неудовлетворенности оснащённостью кабинетов новым оборудованием.

Рекомендации

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

1. Улучшить материально-техническую базу. Оснастить кабинеты новым оборудованием.

Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье

Показатель оценки по организации: **88,12**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	10
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	8
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	4
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	2
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	1

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	2	3
18-30	1	3	4
31-45	3	22	25
46-55	11	16	17
Старше 55 лет	1	8	9
База по столбцу:	7	51	59

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

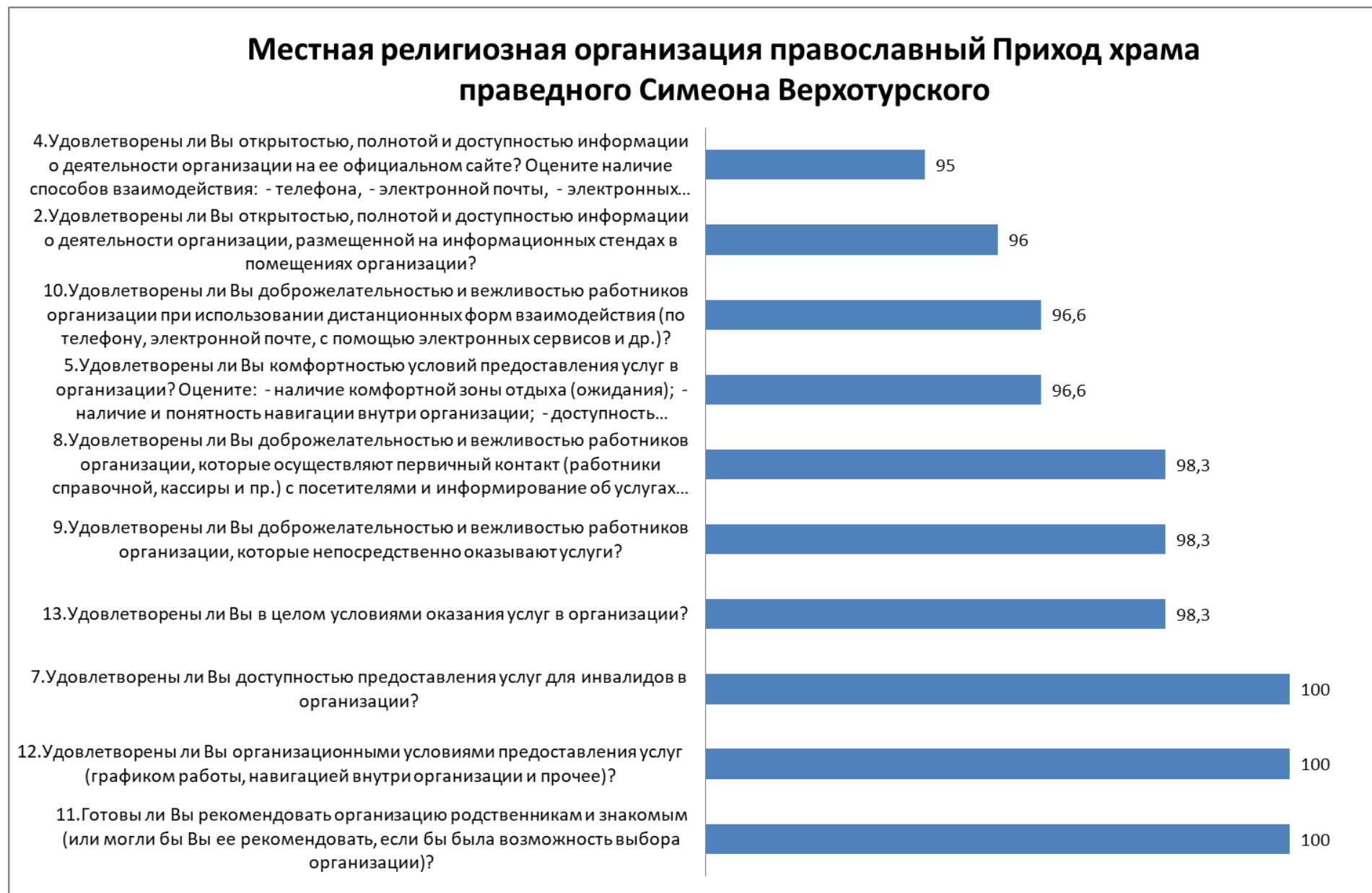
1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,06.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,71.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 98,39.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем организации)

Таблица № 11. Рейтинг показателей по критериям оценки.



Таблица № 12. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших.



Текстовые переменные

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

Анализ ответов на этот вопрос (всего 14 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно было использовать для дальнейшего развития организации

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

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

1. Все устраивает!
2. Все устраивает
3. Всё Слава Богу!!! Спасибо и низкий поклон нашему батюшке - отцу Владимиру, и нашим прихожанам, трудящихся при Храмике
4. Меня все устраивает
5. Самый лучший храм в Октябрьском районе!
6. Ничего ведь у нас всю круто
7. по больше бы таких организаций!
8. нет всё хорошо
9. Очень все хорошо
10. Меня всё устраивает
11. Процветания
12. Новое здание.
13. Все хорошо
14. нет ,добавить нечего,всем удовлетворены

Недостатки

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

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

Таблица № 13. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
10.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	2.Нет	3,4
5.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	2.Нет	3,4

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

1. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.
2. Неудовлетворенность комфортностью предоставления услуг (неудовлетворительное состояние помещения).

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок организации и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали организацию по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретно1 общественной организации наиболее слабыми.

- 1. Совершенствовать работу организации по вопросам дистанционных форм взаимодействия.**

Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)

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

В окна «...к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами» проставьте «10» для показателей 1.1.1 и 1.1.2

Значения данных в ячейках, выделенных цветом:

Данные экспертных оценок																	
Под выделенными синим цветом ячейками значения: слева - Число получателей, удовлетворенных по показателю; справа -Число ответивших на этот вопрос.																	
Данные удовлетворенности по Открывающимся вопросам «да-нет» (слева) – отвечают только ответившие «да» на Открывающий вопрос (число справа).																	
Показатели на сайте ГМУ	1.1. 1.	1.1 .2.	1.2.1.	1.3.1.		1.3.2.		1.Критерий. Итоговое значение, баллы	2.1.1.	2.3.1.		2.Критерий. Итоговое значение, баллы	3.1.1.	3.2.1.	3.3.1		3.Критерий. Итоговое значение, баллы
Местная молодежная об- щественная организация добровольцев (волонте- ров) Октябрьского района "Лидерский формат"	7	10	4	91	93	85	85	95,07	5	101	101	100,00	4	2	23	23	70,00
Октябрьская районная об- щественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда	9	10	3	73	75	55	64	92,15	5	82	101	90,59	4	1	9	11	56,55
Местная религиозная ор- ганизация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского	10	8	4	48	50	38	40	95,20	5	57	59	98,31	2	1	9	9	50,00

Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Кри- терий. Итого- вое зна- чение, баллы	5.1.1.		5.2.		5.3.		5.Кри- терий. Итого- вое зна- чение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, харак- теризующих оценки по органи- зации.	Число опрошен- ных
Местная молодежная об- щественная организация добровольцев (волонте- ров) Октябрьского района "Лидерский формат"	100	101	100	101	100	101	99,01	101	101	101	101	101	101	100,00	92,82	101
Октябрьская районная об- щественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда	96	101	98	101	98	101	96,24	95	101	91	101	95	101	93,27	85,76	101
Местная религиозная ор- ганизация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского	58	59	58	59	57	59	97,97	59	59	59	59	58	59	99,15	88,12	59

Таблица № 14. Результаты НОК по Критериям по территории.

1.Критерий "Открытость и доступность информации об организа- ции куль- туры"	2.Критерий "Комфорт- ность усло- вий предо- ставления услуг"	3. Критерий "Доступ- ность услуг для инвали- дов"	4.Критерий "Доб- рожелательность, вежливость работ- ников организа- ции"	5.Критерий "Удо- влетворенность условиями оказа- ния услуг"	ИТОГ Результат по ТЕРРИТО- РИИ	Количе- ство орга- низаций
94,1	96,3	58,9	98,4	97,5	88,9	3

Самые высокие значения по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 98,4 из 100 максимально возможных и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,5. Оценки показывают высокую лояльность посетителей.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг» – 96,3.

Меньше процент по показателю: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 94,1.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 58,9.

Среднее значение суммы баллов по всем общественным организациям – 88,9 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 88,9 % удовлетворённости получателей услуг общественных организаций.

Анализ выявил ряд общих проблем. На основании этих данных подготовлены рекомендации, выполнив кото-
рые, организации смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.

Таблица № 15. Рейтинг общественных организаций по итогам показателей по организации.



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

Таблица № 16. Основные недостатки и предложения по улучшению качества деятельности организаций.

Выявленный недостаток	Предложение по улучшению качества деятельности организаций
Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.	Сделать более доступным сайт организаций.
Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.	Проанализируйте возможность совершенствования условий. Улучшение материально-технической базы, помещений.
Неудовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации.	Работа с персоналом.

Приложение 1. Экспертные оценки.

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

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

Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда 1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5. Режим, график работы организации культуры	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1

10.Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего	9
Нормативное количество материалов/единиц информации	10
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	9

2.Расчет интегрального значения показателей общественной организации, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда
№	Наименование информационного объекта	http://oktyabr-veteran.ucitizen.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1

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

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

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

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

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

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

5.1 Оценочные ведомости:

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

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
--	----------------------------

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

5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

5.Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».	Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	1

**Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района
"Лидерский формат"**

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

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5. Режим, график работы организации культуры	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	0
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	0
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего	7
Нормативное количество материалов/единиц информации	10
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	7

2. Расчет интегрального значения показателей общественной организации, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"
№	Наименование информационного объекта	https://ddt-priobye.wixsite.com/mmood-If
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	10
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

<p>ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.</p>	
--	--

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

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

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

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	1
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации культуры;	1

6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	8
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

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

5.1 Оценочные ведомости:

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

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0

5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1

5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

5.Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».	Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района "Лидерский формат"
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	4
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье

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

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации (п. 1.1.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5. Режим, график работы организации культуры	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация.	1
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
Всего	10
Нормативное количество материалов/единиц информации	10
Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	10

2. Расчет интегрального значения показателей общественной организации, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье
№	Наименование информационного объекта	http://simeon.prihod.ru
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, копия устава организации культуры	1
3	Режим, график работы организации культуры	1
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
5	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	1
8	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
9	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
10	Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	10
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА. Максимальное значение – 10.	8

	<p>ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.</p>	
--	--	--

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

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

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

<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p>	<p>Наличие – «1» Нет – «0»</p>
<p>1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p>	<p>1</p>
<p>2) наличие и понятность навигации внутри организации культуры;</p>	<p>1</p>
<p>3) наличие и доступность питьевой воды;</p>	<p>1</p>
<p>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p>	<p>1</p>
<p>5) санитарное состояние помещений организации культуры;</p>	<p>1</p>

6) транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	1
Всего	8
Для Официального сайта ГМУ п. 2.1.1 отмечается количество от одного до пяти условий комфортности включительно.	5

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

5.1 Оценочные ведомости:

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

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (п. 3.2.1)	Наличие – «1» Нет – «0»
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0

5) помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1

5.2 Форма показателей для расчетной таблицы на сайт ГМУ.

5.Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».	Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье
Для Официального сайта ГМУ п. 3.1.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности для инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.	2
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	1

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

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

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

Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Состоит из разделов:

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

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

АНКЕТА

1. Вводная часть (приглашение к опросу)

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией.

Ваши предложения можно изложить в ответе на 14 вопрос.

Ваше мнение позволит улучшить работу организации. Опрос займет 2 минуты Вашего времени.

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

№	п.п. сайта ГМУ	Вопрос	Ответы
		Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	
1		При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационном стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 2)
2	1.3.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	<i>Да</i> <i>Нет</i>
3		Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	<i>Да</i> <i>Нет</i> (закрывает вопрос 4)
4	1.3.2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	<i>Да</i> <i>Нет</i>
		Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	
5	2.3.1	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	<i>Да</i> <i>Нет</i>
		Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	

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

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

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».
7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (в случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия).
8. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
10. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».