

**Отчет о выполненных работах 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,
ХМАО-ЮГРА
в 2022 году**

ДЕКАБРЬ 2022

УТВЕРЖДАЮ _____ *В.О. Жлудов* В.О.Жлудов

Оператор независимой оценки качества условий оказания услуг организациями ИП Жлудов В.О.

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
Введение	3
Нормативно-правовая и методологическая база исследования	5
Общий анализ условий оказания услуг организацией.....	8
Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.....	9
Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"	10
Текстовые переменные	13
Недостатки	15
Рекомендации	16
Информация о результатах контрольных мероприятий (на официальный сайт ГМУ)	17
Приложение 1. Экспертные оценки.	18
Приложение 2. Анкета для получателей услуг	23
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 организацией	26

Введение

Современная необходимость информационного взаимодействия органов местного самоуправления с населением реализуется, в частности через независимую оценку качества условий оказания услуг организациями.

Помимо контроля качества, оценки деятельности и выработки рекомендаций эта работа предоставляет организациям полезный материал для развития, совершенствования своей деятельности. Часто ответы респондентов дают интересные идеи, подсказки, порой тренды развития и могут определить успех организации в дальнейшем.

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, Индивидуальный предприниматель Жлудов Вадим Олегович, (ИП Жлудов В. О.), утвержденный и закрепленный по Муниципальному Контракту № 08 от 13 декабря 2022 года.

Объектом исследования является организация, расположенная на территории Октябрьского района.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности организации, расположенной на территории Октябрьского района.
2. Улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг организацией.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

1. Получение данных об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организацией.
2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов показателей.
3. Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организацией.

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг в сети Интернет были размещены анкеты для оценки качества условий оказания услуг организацией в интерактивной форме.

С целью повышения процента охвата получателей услуг была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. 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 организацией. 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, можно провести дополнительные опросы для уточнения мнения посетителей и обозначенных проблем.

Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организацией, 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 услуг для инвалидов, всего шесть форм оценок;

2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос).

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://disk.yandex.ru/d/DJA9cTlMe6zooA>

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.

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 Минкульта России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией (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 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 организациями 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.

Общий анализ условий оказания услуг организацией.

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

Таблица № 1. Названия организаций

<i>№ n/n</i>	<i>Название организации</i>	<i>Адрес</i>
1.	Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"	628126, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, м.р-н Октябрьский, г.п. Приобье, пгт Приобье, пер Телевизионный, д. 10

По итогам опроса собрана 81 анкета.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

Максимальное значение каждого Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты 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
Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"	85,27	100	50	81

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
Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"	83,02	99,38	45,18	99,75	99,01	85,27

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

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

Отображены мнения тех респондентов, кто подтвердил наличие у себя или своего близкого группы инвалидности.

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

Организация	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?		Количество респондентов, имеющих группу инвалидности.
	Да	Нет	Да
Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"	24	10	34

Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"

Показатель оценки по организации: 85,27

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	6
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	4
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	0
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3

Половозрастные характеристики респондентов

в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по строке
	мужской	женский	
Моложе 18 лет	1	0	1
18-30	12	10	22
31-45	8	22	30
46-55	3	15	18
Старше 55 лет	5	5	10
База по столбцу:	29	52	81

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

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,75
2. Комфортность условий предоставления услуг – 99,38.
3. Удовлетворённость условиями оказания услуг – 99,01.

Ниже представлены диаграммы с профилем учреждения по критериям оценки и по вопросам анкеты.

Таблица № 38. Рейтинг показателей по критериям оценки

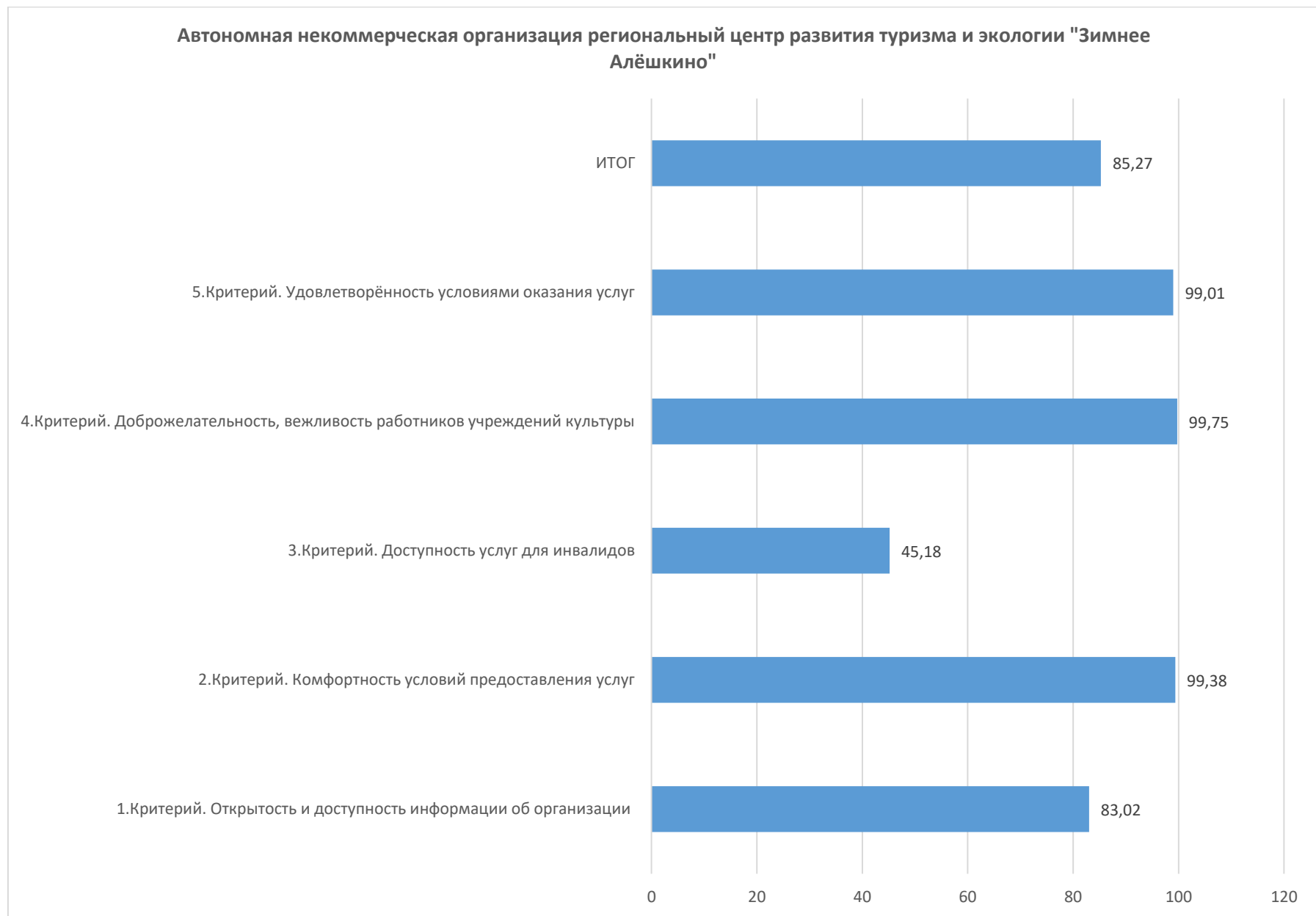
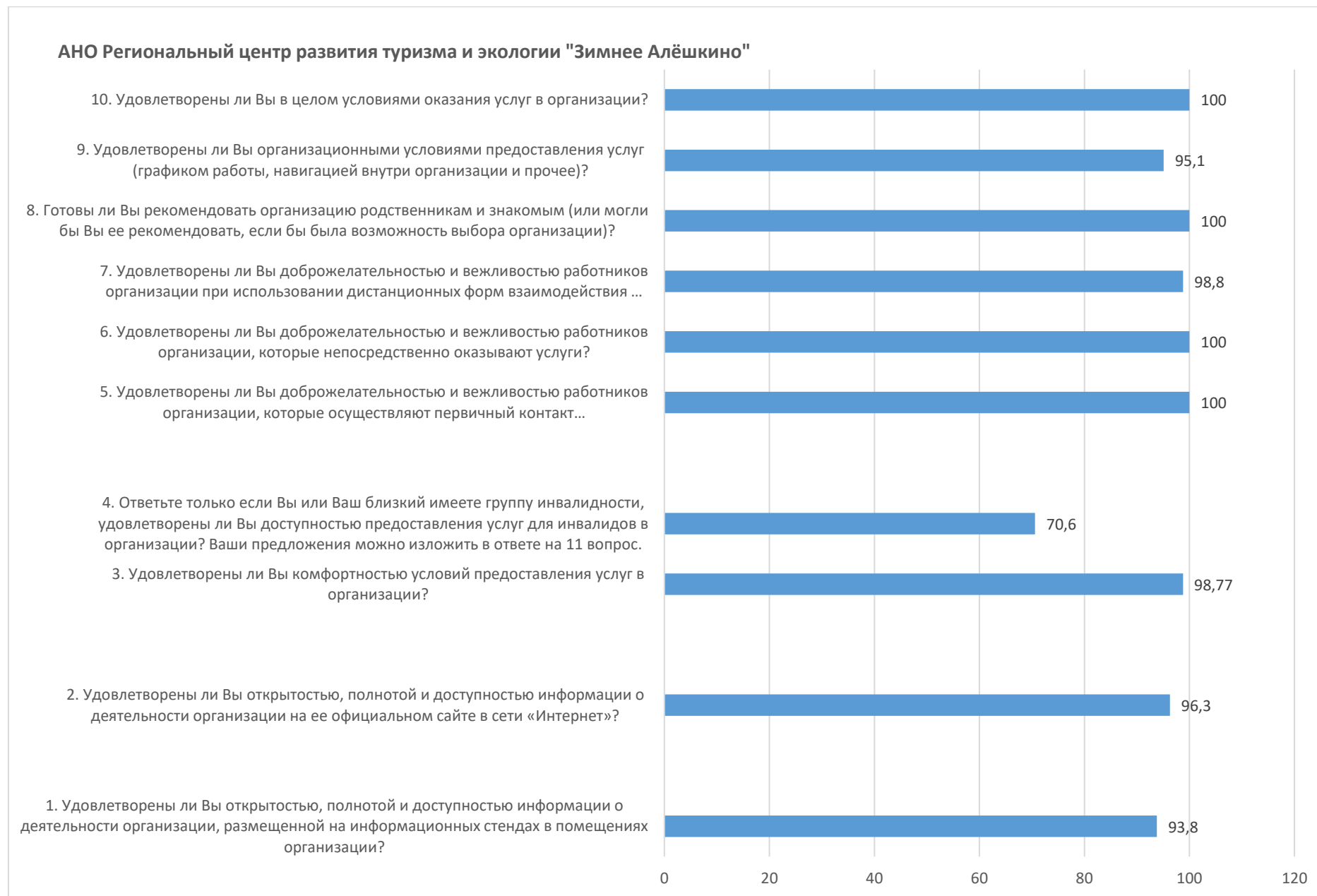


Таблица № 39. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в %% от количества ответивших



Текстовые переменные

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

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

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

Вопрос 11. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации. Какую информацию об организации Вы бы хотели увидеть в Интернете.

- 1 Больше данных о способе добраться.
- 2 Больше фотографий видео с туров.
- 3 Зимой надо заливать горку со склона
- 4 Хотелось бы побольше "жизни"
- 5 Расширить туристические маршруты
- 6 Как можно больше актуальной информации
- 7 Побольше актуальной информации.
- 8 Мне всего достаточно, это чудесное место, которое хочется посещать снова и снова!
- 9 Оказание услуг на высшем уровне, дальнейшего процветания
- 10 Всё нравится
- 11 Афиша мероприятий
- 12 Все хорошо, чтобы и дальше также работали и радовали жителей, посетителей.
- 13 Все замечательно
- 14 Хочу еще там побывать. Там просто замечательно, рекомендую всем.
- 15 Продолжать в том же духе. Молодцы. Хочу побывать ещё. Удачи.
- 16 Остался бы там жить постоянно, там просто классно.
- 17 Если есть, размещать программу развлечений или экскурсий ежемесячно или ежеквартально.
- 18 Езжу каждый год. Очень рад, что и у нас есть где провести выходные с семьёй. Кто там был, тот придет еще не один раз. Там просто хочется жить и радоваться, что у нас такая красота, речка, природа. Так держать!
- 19 Проводить мастер-классы по рыбной ловле, охоте, способы выживания в природе, как это делали коренные народы Севера.
- 20 Отдыхали с друзьями не один раз, там просто класс. Так держать. Продолжать в том же духе.
- 21 Рассказываю и рекомендую знакомым, не помешает улучшение вопроса доставки к месту отдыха 😊

- 22 Как приятно, что и у нас есть места, где можно отдохнуть. Все просто замечательно. Хотим туда еще раз.
- 23 Все замечательно, предложение организовать горячее питание на свежем воздухе. Хочется еще побывать
- 24 Больше тематических душевных встреч с вашим неповторимым чаем и гостеприимством 😊🙏
- 25 Там просто как в сказке, летом даже комаров не заметно. Отдыхали компанией, всем все понравилось. Приедем еще и дай бог не один раз. Самое главное, чтобы центр был и дальше радовал нас.
- 26 Продумать логистику для отдыха молодежных групп граждан
- 27 Очень хочется чтобы было побольше транспорта, чтобы добираться и не ждать очереди, еще можно добавить домиков, а то не хватает на всех желающих. Хочется почаще ездить к вам
- 28 Больше информации, фото, видео-экскурсии
- 29 Горячие питание
- 30 Организация питания
- 31 Больше фото и видео места отдыха, контакты с кем связаться, а также стоимость проживания и доставки
- 32 Всё отлично
- 33 Для купания места сделать более удобными, оборудовать.
- 34 включить Зимнее Алешкино в комплексный маршрут по Югре. Чтобы можно было отпуск провести недельки на две с друзьями, впечатления разнообразить.
- 35 Организовать детский лагерь на каникулы или на праздничные дни. Мастер классы добавить интересные: заготовка чая, кухня, рыбалка...
- 36 Сделать поход на барже с посещением разных мест, с заездом в Алешкино. Побольше сообщать что планируется, чтобы можно было подготовиться к поездке.
- 37 Зимой тоже интересно побывать. Может Новый год отпраздновать, если добраться удобно получится.
- 38 Все хорошо. О перспективах интересно узнавать, что планируете, может какие новые активности придумали.

Для удобства анализа ответы систематизированы по темам:

Доступность услуг для инвалидов

Продумать логистику для отдыха молодежных групп граждан

Открытость и доступность информации

Больше фотографий видео с туров.

Побольше актуальной информации.

Афиша мероприятий

Если есть, размещать программу развлечений или экскурсий ежемесячно или ежеквартально.

Больше информации, фото, видео-экскурсии

Больше фото и видео места отдыха, контакты с кем связаться, а также стоимость проживания и доставки

Побольше сообщать что планируется, чтобы можно было подготовиться к поездке

О перспективах интересно узнавать, что планируете, может какие новые активности придумали.

Организационные условия предоставления услуг

Больше тематических душевных встреч с вашим неповторимым чаем и гостеприимством ☺☺

Горячие питание

Организация питания

Для купания места сделать более удобными, оборудовать

Логистика

Больше данных о способе добраться.

улучшение вопроса доставки к месту отдыха ☺

Очень хочется чтобы было побольше транспорта, чтобы добираться и не ждать очереди, еще можно добавить домиков, а то не хватает на всех желающих.

Новые формы организации отдыха

Зимой надо заливать горку со склона

Расширить туристические маршруты

Проводить мастер-классы по рыбной ловле, охоте, способы выживания в природе, как это делали коренные народы Севера.

предложение организовать горячее питание на свежем воздухе.

включить Зимнее Алешкино в комплексный маршрут по Югре. Чтобы можно было отпуск провести недельки на две с друзьями, впечатления разнообразить.

Организовать детский лагерь на каникулы или на праздничные дни. Мастер классы добавить интересные: заготовка чая, кухня, рыбалка...

Сделать поход на барже с посещением разных мест, с заездом в Алешкино

Зимой тоже интересно побывать. Может Новый год отпраздновать, если добраться удобно получится.

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, набравших наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 40. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
4. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	2.Нет	29,4
1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	2.Нет	6,2
9. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?	2.Нет	4,9
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в сети «Интернет»?	2.Нет	3,7

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

1. Наличие неудовлетворенности доступностью услуг для людей с ограниченными возможностями.
2. Неудовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности организации.
3. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Также рекомендуется подробнее изучить ответы респондентов для поиска новых возможностей развития организации.

- 1. Продумать и реализовать средства, которые помогут людям с ограниченными возможностями.**
- 2. Улучшить информирование о предстоящих событиях, стоимости услуг, привлекательности отдыха, новых инициативах.**
- 3. Улучшать организационные условия, оборудовать места для купания, оптимизировать горячее питание.**
- 4. Совершенствовать способы доставки гостей, информировать о возможностях как добраться.**
- 5. Целесообразно объединить усилия с профильными организациями для создания общих маршрутов путешествий по региону. А также, возможно, общего интернет-ресурса с удобными для гостей опциями.**

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.																	
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
	Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"	6	4	4	76	81	78	81	83,02	5	80	81	99,38	0	3	24	34

Показатели на сайте ГМУ	4.1.1.		4.2.1.		4.3.1.		4.Критерий. Итоговое значение, баллы	5.1.1.		5.2.		5.3.		5.Критерий. Итоговое значение, баллы	Итоговое значение по совокупности общих критериев показателей, характеризующих оценки по организации.	Число опрошенных
	Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"	81	81	81	81	80	81	99,75	81	81	77	81	81	81	99,01	85,27

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.

Автономная некоммерческая организация региональный центр развития туризма и экологии "Зимнее Алёшкино"

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	0
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	6
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.	6

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	
№	Наименование информационного объекта	
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	0
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))	0
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)	0
7	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг (описание здания, помещений, оборудования и других возможностей обеспечения предоставления услуг),	0
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	4
	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.	4
	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.	4

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	0
Всего	7
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);	0
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
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;	1
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».	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.	0
Для Официального сайта ГМУ п. 3.2.1 отмечается количество от одного до пяти включительно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

Анкета для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организацией 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 11 вопрос.

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

Текст для рассылок и социальных сетей:

Дорогие друзья! Просим вас уделить 2 минуты своего времени и ответить на вопросы анонимной анкеты для оценки нашей организации.

Ответы будут направлены в Отдел культуры и туризма администрации Октябрьского района и вернуться к нам в качестве рекомендаций. Не судите строго о форме вопросов, они составлены на основании ФЗ-392 и являются стандартом государственной оценки качества.

Будем рады увидеть ваши предложения по улучшению нашей работы в текстовом вопросе. А также сообщите, какую информацию вы хотите видеть на наших страницах в Интернете.

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

* - обязательные ответы

№	п.п. сайта ГМУ	Вопрос	Ответы
		Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	
1	1.3.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	Да Нет
2	1.3.2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте в сети «Интернет»?	Да Нет
		Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	
3*	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.)	Да Нет
		Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	

4	3.3.1	Ответьте только если Вы или Ваш близкий имеете группу инвалидности, удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Ваши предложения можно изложить в ответе на 11 вопрос.	Да Нет
		Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»	
5*	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
6*	4.2.1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Да Нет
7*	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»	
8*	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
9*	5.2.1	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы, навигацией внутри организации и прочее)?	Да Нет
10*	5.3.1	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да Нет
11		Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации. Какую информацию об организации Вы бы хотели увидеть в Интернете.	Поле для текста
		6. Общие сведения (портрет респондента)	
12*		Ваш пол	Мужской Женский
13*		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 организацией

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».