

## Аналитический отчет

Услуги по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казенным учреждением культуры «Кривецкий сельский дом культуры» в 2026 году

## Оглавление

Введение .....	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг по критериям. Критерий 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры .....	6
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.....	7
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов .....	8
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения .....	9
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг .....	10
Итоговая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры. Рейтинг учреждений .....	11
Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг. ....	12
Приложение 1 .....	13
Приложение 2 .....	25
Приложение 3 .....	30
Приложение 4 .....	34

## Введение

### Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг была проведена в соответствии с:

- Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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»
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)
- Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.
- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального

обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг/ Справочные материалы» по адресу: <https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.

– порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. N 2834.

### **Цель исследования**

1. Предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Кривецкий сельский дом культуры»;

2. Повышение качества деятельности учреждений культуры.

Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится в соответствии с показателями независимой оценки, установленных нормативно-правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в сфере культуры и характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

- удовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении;
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

### **Задачи исследования**

1. Выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания.

2. Выявление проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг учреждений культуры.

3. Анализ и обобщение полученных результатов независимой оценки;

4. Выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания.

5. Подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

### **Объект исследования**

Объектом исследования является МКУК «Кривецкий сельский дом культуры».

### **Предмет исследования**

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- = комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 1 и 2.

### **Методы исследования (сбора данных)**

Сбор данных в целях оценивания организаций культуры осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций культуры на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры, включающее в себя натурные наблюдения. Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

- наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится путем личного интервьюирования получателей услуг

### **Выборка**

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие учреждение культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры. Половозрастной квоты не предусмотрено. Количество получателей услуг, опрашиваемых в учреждении культуры, составило 600 человек.

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг по критериям. Критерий 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении учреждения социальной сферы; на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»)*.

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации образования	Показател ь 1.1.	Показател ь 1.2.	Показател ь 1.3	Итог о по крит. 1
1	МКУК «Кривецкий сельский дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг<sup>1</sup>

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий пребывания в учреждении культуры (*транспортная/ пешая доступность учреждения культуры, санитарное состояние помещений и территории учреждения, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов<sup>2</sup>*)

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	МКУК «Кривецкий сельский дом культуры»	100,0	100,0	100,0

<sup>1</sup> Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

<sup>2</sup> Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений учреждения культуры<sup>3</sup> и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждения социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в учреждении сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта учреждения социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итог о по крит. 3
1	МКУК «Кривецкий сельский дом культуры»	20	40	100	52

<sup>3</sup> Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834



#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 4

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации образования</b>	<b>Показатель 4.1.</b>	<b>Показатель 4.2.</b>	<b>Показатель 4.3</b>	<b>Итог о по крит. 4</b>
1	МКУК «Кривецкий сельский дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы учреждения культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации образования	Показател ь 5.1.	Показател ь 5.2.	Показател ь 5.3	Итог о по крит. 5
1	МКУК «Кривецкий сельский дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры. Рейтинг учреждений**

Таблица 6

п/п	Наименование организации образования	1. Открытость и доступность	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг	Доброжелательность, вежливость работников	Удовлетворенность условиями оказания	ОБЩИЙ БАЛЛ
1	МКУК «Кривецкий сельский дом культуры»	100,0	100,0	52	100,0	100,0	90,40

## **Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг.**

Согласно результатам проведённого исследования, основным недостатком у данного учреждения является недостаточный уровень доступности для инвалидов. В частности, в учреждении отсутствует выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок, и специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

К недостаткам так же относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В целях повышения качества оказания услуг учреждением культуры рекомендуется:

Обеспечить доступность услуг, оказываемых учреждениями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества  
условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры»)

№ п/п	Показатель	Макси мальна я величи на	Значимост ь показател я	Значение показателя с учетом его значимост и
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об учреждения культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <a href="#">&lt;1&gt;</a> : - на информационных стендах в помещении учреждения, - на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации	100 баллов	30%	30 баллов

	по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в учреждения комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри учреждения; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений учреждений; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов

Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к учреждения, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждения</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в учреждения условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения);</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов

	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников учреждения" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений,	100 баллов	20%	20 баллов



	записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

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

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

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения учреждения культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, учреждения сферы культуры), рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об учреждениях сферы культуры":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры; на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

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

где

$I_{стенд}$  – количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения;

$I_{сайт}$  – количество информации, размещенной на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет (далее – официальный сайт учреждения);

$I_{норм}$  – количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) показатель оценки качества "Наличие на официальном сайте учреждения сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование":

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта "Часто задаваемые вопросы";
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иной дистанционный способ взаимодействия.

Значение показателя ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте учреждения сферы культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{дист}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры, на официальном сайте учреждения сферы культуры" ( $P_{\text{откр\_уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{P_{\text{откр}} + \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}}}{2} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры;

$Y_{\text{сайт}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте учреждения;

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) показатель оценки качества "Обеспечение в учреждения сферы культуры комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации в помещении учреждения сферы культуры;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждения;

- удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения сферы культуры;

- транспортная доступность учреждения сферы культуры (наличие общественного транспорта, парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения сферы культуры, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения сферы культуры и др.);

- иные условия.

Значение показателя ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

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

где:

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

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением сферы культуры" ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y_{\text{комф}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением сферы культуры;

$\chi_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений учреждения сферы культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов":

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- сменных кресел-колясок;

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, перечень условий, которые необходимо проверить по этому показателю, находится в Приложении 3.

Значение показателя  $\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

б) показатель оценки качества "Обеспечение в учреждения сферы культуры условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими":

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения сферы культуры для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками учреждения сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения сферы культуры и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя  $П_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$  определяется по формуле:

$$П_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = Т_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times С_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, \quad (3.2)$$

где:

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

$С_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$  — количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ( $П_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

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

где

$У_{\text{уд}}^{\text{дост}}$  — число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников учреждения сферы культуры":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" ( $П_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{У_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{об}}^{\text{конт}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где  
 $У_{перв.конт}$  — число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" ( $П_{оказ.услуг_{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{оказ.услуг_{уд}} = \left( \frac{У_{оказ.услуг_{уд}}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где  
 $У_{оказ.услуг_{уд}}$  — число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" ( $П_{вежл.дист_{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{вежл.дист_{уд}} = \left( \frac{У_{вежл.дист_{уд}}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где  
 $У_{вежл.дист_{уд}}$  — число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$  — общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения сферы культуры)" ( $П_{реком}$ ) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left( \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где  
 $У_{реком}$  — число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения);

Ч<sub>общ</sub> – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" (П<sub>орг.усл.уд</sub>) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл.уд}} = \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100}, \quad (5.2)$$

где

Y<sub>орг.усл.уд</sub> – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Ч<sub>общ</sub> – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждениях сферы культуры" (П<sub>уд</sub>) определяется по формуле:

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

где

Y<sub>уд</sub> – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждениях сферы культуры;

Ч<sub>общ</sub> – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг учреждениями сферы культуры рассчитываются:

по учреждениям сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности муниципальных учреждений в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных учреждений, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований<sup>4</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности учреждений в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных учреждений, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации<sup>1</sup>,

---

<sup>4</sup> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по учреждения сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества  $n$ -ой учреждения;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих  $m$ -ый критерий оценки качества в  $n$ -ой учреждения, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{орг.дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг.дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист.уд}}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в  $n$ -ой учреждения, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по учреждения сферы культуры составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли сферы культуры в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

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

где:

$S^{\text{ou}}$  – показатель оценки качества по  $o$ -й отрасли сферы культуры в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$S_n^{\text{ou}}$  – показатель оценки качества по  $n$ -ой учреждения  $o$ -й отрасли сферы культуры в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$N^{\text{ou}}$  – количество учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в  $o$ -й отрасли сферы культуры в  $u$ -м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли сферы культуры в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов.



**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**показателей, характеризующих общие критерии**  
**оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры**

№	Критерий	Способ расчета
Пинф	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры;</li> <li>- на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет (далее - официальных сайтов учреждений сферы культуры).</li> </ul>	Формула 1.1
Пдист	<p>1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- раздела "Часто задаваемые вопросы";</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>- иного дистанционного способа взаимодействия</li> </ul>	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
Поткруд	<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры, на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	Формула 1.3
Устенд	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры</p>	Опрос посетителей
Усайт	<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет</p>	Опрос посетителей
Пкомф	<p>2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p>	Наблюдение,

№	Критерий	Способ расчета
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения сферы культуры;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений учреждения сферы культуры;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до учреждения сферы культуры на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения сферы культуры и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	посещение учреждений
Пкомф.уд	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
Поргдост	<p>3.1.* Наличие в помещениях учреждения сферы культуры и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждения сферы культуры.</li> </ul>	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1
Пуслугдост	<p>3.2. Наличие в учреждения сферы культуры условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика</li> </ul>	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2

№	Критерий	Способ расчета
	<p>(тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения сферы культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения сферы культуры и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	
Пдостуд	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
Ппкуд	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
Ппоуд	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.2
Пвдуд	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
Преком	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения сферы культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.1
Ппоуд	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличием и понятностью навигации внутри учреждения сферы культуры;</li> <li>- графиком работы учреждения сферы культуры (подразделения, отдельных специалистов, графиком</li> </ul>	Опрос посетителей. Формула 5.2

№	Критерий	Способ расчета
	прихода социального работника на дом и пр.)	
Пуд	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.3

\* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" необходимо проверить наличие:

### **1. при учреждения размещения специальных мест для транспорта инвалидов:**

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

### **2. при планировании и учреждения пешеходных путей движения:**

1. оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;
2. использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;
3. обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;

4. использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.

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

1. оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;

2. расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;

3. наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;

4. устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.

**4. при учреждении путей движения на объекте культурного наследия:**

1. использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;

2. прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;

3. обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Анкета для опроса получателей услуг  
о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу учреждений культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

Наименование учреждения:

Дата и время проведения опроса:

№ аудиозаписи опроса

ФИО эксперта

1. Укажите к какой группе Вы относитесь?

- ☐ Пожилые граждане
- ☐ Семья, имеющая в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, ребенка-инвалида
- ☐ Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- ☐ Семья, находящаяся в социально опасном положении
- ☐ Инвалиды
- ☐ Молодые инвалиды
- ☐ Иная категория (укажите какая именно)

2. Укажите форму, при которой была получена услуга:

- ☐ стационарная
- ☐ вне стационарная

3. При посещении учреждения обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения?

- ☐ да
- ☐ нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации

о деятельности учреждения, которая размещена на информационных стендах в учреждения?

- ☐ да  
☐ нет, так как
- 

5. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- ☐ да  
☐ нет (переход к вопросу 7)

6. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности учреждения, которая размещена на официальном сайте учреждения?

- ☐ да  
☐ нет, так как
- 

7. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в учреждения? (при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)

Условия предоставления услуги:	Результат (да, нет)
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
наличие и понятность навигации внутри учреждения (учреждения)	
доступность питьевой воды	
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
санитарное состояние помещений учреждений	
наличие парковки на прилегающей территории учреждения (учреждения)	
доступность записи на получение услуги по телефону	
доступность записи на получение услуги на официальном сайте учреждения (учреждения)	
доступность записи на получение услуги посредством <b>Единого портала</b> государственных и муниципальных услуг	
доступность записи на получение услуги при личном посещении	

8. Оцените своевременность оказания услуги

- ☐ своевременно

☐ не своевременно, так как

---

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

☐ да

☐ нет (переход к вопросу 11)

**10.** Удовлетворяют ли Вас следующие условия доступности предоставления услуг для инвалидов в учреждения? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)*

Условия доступности услуг для инвалидов:	Результат (да, нет)
наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению	
наличие помощи, оказываемой работниками учреждения по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

**11.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при первичном обращении в организацию

☐ да

☐ нет, так как

---

**12.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, непосредственно оказывающих услуги

☐ да

☐ нет, так как

---

**13.** Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный



сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

- ☐ да  
☐ нет (переход к вопросу 15)

**14.** Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при дистанционном обращении в организацию? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)*

Дистанционные способы обращения:	Результат (да, нет)
по телефону	
по электронной почте	
с помощью электронных сервисов («Вопрос-ответ», «Интернет-приемная» и др.)	
онлайн-консультация по оказываемым услугам	

**15.** Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг?

- ☐ да  
☐ нет, так как
- 

**16.** Удовлетворены Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы учреждения (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри учреждения?

- ☐ да  
☐ нет, так как
- 

**17.** Удовлетворены Вы в целом условиями оказания услуг в учреждения?

- ☐ да  
☐ нет, так как
- 

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставляемых услуг:

---

---

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вы можете ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)

## Инструментарий независимой оценки

## Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Таблица 1

**Показатель № 1.1:** соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

(Согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
Наличие информации о:		на стендах	на сайте
1)	дате создания организации культуры		
2)	учредителе (учредителях)		
3)	месте нахождения, филиалах (при их наличии)		
4)	режиме, графике работы		
5)	контактных телефонах		
6)	адресах электронной почты		
7)	структуре и об органах управления организации культуры		
8)	видах предоставляемых услуг организацией культуры		
9)	материально-техническом обеспечении предоставления услуг		
10)	наличие копии устава организации культуры		
11)	наличие копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
12)	порядке и об условиях предоставления услуг		
13)	правилах внутреннего распорядка для получателей услуг		
14)	правилах внутреннего трудового распорядка		
15)	коллективном договоре		
16)	наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере культуры, и		

	отчетов об исполнении указанных предписаний		
17)	проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры		
18)	обновление информации в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений		
19)	получение информации на сайте не требует регистрации и использование платного программного обеспечения		
		19	19

Таблица 2

**Показатель № 1.2:** наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	наличии	функционировании
1)	Телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

### Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

(Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Таблица 1

**Показатель № 2.1:** обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
-------	------------------	----------------------

		<b>НИИ</b>
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	

### Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 1

**Показатель № 3.1:** оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

(Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Таблица 2

**Показатель № 3.2:** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	

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