
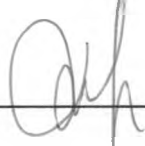


**ПРИНЯТО**  
на заседании общественного  
совета по проведению  
независимой оценки  
качества условий оказания  
услуг организациями в  
сфере культуры, охраны  
здоровья, образования и  
социального обслуживания  
«28» мая 2019 г.  
(Протокол № 5)

**СОГЛАСОВАНО**  
Заместитель  
Губернатора области

  
\_\_\_\_\_  
О.А. Павлова  
«28» мая 2019 г.

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

  
\_\_\_\_\_  
К.С. Курганский  
«28» мая 2019 г.

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

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

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

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

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

4. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 7 августа 2015 года № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

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

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

6. Для проведения независимой оценки, в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», разработаны

оценочные листы и анкеты для опроса граждан-получателей услуг (прилагаются).

7. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

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

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

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

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

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

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

10. Департамент внутренней и кадровой политики области представляет результаты независимой оценки в Общественный совет для утверждения. После утверждения Общественным советом результаты независимой оценки организаций культуры размещаются на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), а также на онлайн-ресурсе «Народная экспертиза» ([www.narod-expert.ru](http://www.narod-expert.ru)) в разделе «Независимая оценка».

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

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

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
<b>1.</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	100 баллов	30%	30 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>2</sup></b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для	100 баллов	30%	30 баллов

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

<sup>2</sup> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

	<p>предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>			
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги.  <i>Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</i></p>	<i>Рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3)</i>		
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	100 баллов	30%	30 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>3.</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»<sup>3</sup></b>			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, 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 организации.</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 (тифлсурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов

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

	(инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	100 баллов	30%	30 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»<sup>4</sup></b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>5.</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»<sup>5</sup></b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>

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

<sup>5</sup> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

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

**Уважаемый респондент!**

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

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

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

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

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

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

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

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

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

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

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

---

---

**Благодарим за участие в опросе!**

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

Муниципальный район, городской округ

Дата проведения исследования « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. эксперта \_\_\_\_\_

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

№ п/п	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1.	<b><u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</u></b>		
1.1	<b>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</b>		
1.1.1	– дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	<b>0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 10 баллов за каждое условие - наличие информации.</b>	
1.1.2	– структура и органы управления организации культуры;		
1.1.3	– виды предоставляемых услуг организацией культуры;		
1.1.4	– материально-техническое обеспечение предоставления услуг;		
1.1.5	– копия устава организации культуры;		
1.1.6	– копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);		
1.1.7	– копия документа о порядке предоставления платных услуг;		
1.1.8	– информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;		
1.1.9	– иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.);		
1.1.10	– информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).		



2.	<b><u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u></b>		
2.1	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</b>		
2.1.1	– наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	0 баллов - отсутствуют комфортные условия; <b>по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг.</b>	
2.1.2	– доступность питьевой воды;		
2.1.3	– соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);		
2.1.4	– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	– наличие и понятность навигации внутри организации;		
2.1.6	– возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);		
2.1.7	– наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения.		
3.	<b><u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u></b>		
3.1	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>		
3.1.1	– оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; <b>по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов.</b>	
3.1.2	– наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
3.1.3	– наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
3.1.4	– наличие сменных кресел-колясок;		
3.1.5	– наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		
3.2	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b>		
3.2.1	– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0 баллов - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; <b>по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</b>	
3.2.2	– дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
3.2.3	– возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
3.2.4	– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
3.2.5	– помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		
3.2.6	– наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		

Подпись директора организации  
(с расшифровкой): \_\_\_\_\_

Подпись эксперта (с расшифровкой): \_\_\_\_\_

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

	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, баллы	Степень поисковой доступности информационного объекта	Фактическое значение, баллы
1.	<i>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</i>	<b>100</b>	Сумма всех показателей	
	1) Дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты	<b>10</b>	<b>0 баллов</b> – отсутствует информация о деятельности организации  <b>10 баллов</b> – информация соответствует требованиям к ней	
	2) Структура и органы управления организации культуры	<b>10</b>		
	3) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	<b>10</b>		
	4) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	<b>10</b>		
	5) Копия устава организации культуры	<b>10</b>		
	6) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	<b>10</b>		
	7) Копия документа о порядке предоставления платных услуг	<b>10</b>		
	8) Информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	<b>10</b>		
	9) Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.)	<b>10</b>		
	10) Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	<b>10</b>		

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