

УТВЕРЖДАЮ:

Исполнитель:

Общество с ограниченной  
ответственностью «Марагда»

\_\_\_\_\_/ Шмурак Р. Ю. /

М.П.

## Аналитический отчет

**По результатам проведения независимой оценки  
качества условий осуществления деятельности  
учреждениями культуры и дополнительного образования  
Цимлянского района в 2020 году**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b>   | <b>3</b>  |
| <b>I. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>   | <b>7</b>  |
| <b>КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>   | <b>7</b>  |
| <b>КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>  | <b>10</b> |
| <b>КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>   | <b>12</b> |
| <b>КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>  | <b>15</b> |
| <b>КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>   | <b>18</b> |
| <b>II. ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦИМЛЯНСКОГО РАЙОНА. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ</b>                              | <b>21</b> |
| <b>III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦИМЛЯНСКОГО РАЙОНА</b> | <b>23</b> |
| <b>IV. ПРОТОКОЛЫ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>   | <b>25</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1</b>   | <b>51</b> |
| <b>ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦИМЛЯНСКОГО РАЙОНА</b>                     | <b>51</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 2</b>   | <b>64</b> |
| <b>ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>                              | <b>64</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ 3</b>   | <b>69</b> |
| <b>АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ</b>  | <b>69</b> |

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района 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 учреждениями культуры»

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями 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 учреждениями 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 учреждениями 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**

Определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности учреждений и дополнительного образования Цимлянского района.

#### **Задачи исследования**

1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района.

2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района.

3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности учреждений культуры и дополнительного образования Цимлянского района.

#### **Объект исследования**

Объектом исследования являются учреждения культуры и дополнительного образования расположенные на территории Цимлянского района в 2020 году:

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Цимлянская межпоселенческая библиотека»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»

## **Предмет исследования**

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждениях;
- = 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 учреждений культуры и дополнительного образования осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях учреждений культуры и дополнительного образования, на соответствие информации о деятельности учреждения, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования, включающее в себя натурные наблюдения. Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в учреждениях, 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 учреждений, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники «Оператора», имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

3. Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг посредством онлайн-опроса. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме.

## **Выборка**

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые учреждения** - 3 учреждения культуры одно учреждение дополнительного образования.

2. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие учреждение культуры и дополнительного образования, совершеннолетние граждане, несовершеннолетние возрастом от 14 лет, а также совершеннолетние

граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших учреждение. Половозрастной квоты не предусмотрено. Количество получателей услуг, опрашиваемых в учреждении культуры и дополнительного образования, составило не менее 40%, но не более 600 респондентов в одном учреждении.

**Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг.**

Таблица 1

| № п/п | Наименование учреждения культуры и дополнительного образования   | Количество респондентов |
|-------|--|-------------------------|
| 1     | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств | 600                     |
| 2     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека» | 600                     |
| 3     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»                | 600                     |
| 4     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»                    | 600                     |

В настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об учреждении; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников учреждениями культуры и дополнительного образования; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга учреждений культуры и дополнительного образования.

## **I. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования**

### **Критерий 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры и дополнительного образования**

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте учреждения культуры и дополнительного образования 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 и дополнительного образования (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 и дополнительного образования, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры и дополнительного образования, на официальном сайте учреждения культуры и дополнительного образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Открытость и доступность информации об учреждении культуры и дополнительного образования» наибольшее количество – 90,19 баллов набрало Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека». На втором месте по данному критерию – Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств – 81,30 баллов. На третьем месте Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»- 74,02 балла.

Среднее значение по данному критерию составляет 77,97 баллов.

Полный рейтинг по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении культуры и дополнительного образования» представлен в таблице 2 и на рисунке 1.

Таблица 2

| №<br>п/п | Наименование<br>организации<br>образования   | Показатель<br>1.1. | Показатель<br>1.2. | Показатель<br>1.3 | Итого<br>по<br>крит.<br>1 |
|----------|--|--------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
| 1        | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека» | 68,75              | 100,00             | 98,90             | 90,19                     |
| 2        | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств | 48,75              | 90,00              | 99,18             | 81,30                     |
| 3        | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»                    | 30,56              | 90,00              | 94,63             | 74,02                     |
| 4        | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»                | 29,17              | 60,00              | 96,58             | 65,38                     |



Рис 1

## Рейтинг учреждений по критерию "Открытость и доступность информации об учреждении культуры и дополнительного образования"



## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг учреждениями культуры и дополнительного образования<sup>1</sup>**

Критерий представлен двумя показателями:

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

**Показатель 2.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением культуры и дополнительного образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» наибольшее количество – 99,58 баллов набрало Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Цимлянская межпоселенческая библиотека». На втором месте по данному критерию – Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств - 99,50 баллов. На третьем месте - Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»- 98,67 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 91,88 баллов. Полный рейтинг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг учреждениями культуры и дополнительного образования» представлен в таблице 3 и на рисунке 2.

Таблица 3

| <b>№ п/п</b> | <b>Наименование организации образования</b>  | <b>Показатель 2.1.</b> | <b>Показатель 2.3.</b> | <b>Итого по крит. 2</b> |
|--------------|--|------------------------|------------------------|-------------------------|
| 1            | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека» | 100,00                 | 99,17                  | 99,58                   |
| 2            | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского                               | 100,00                 | 99,00                  | 99,50                   |

<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

|   |   |        |       |       |
|---|---|--------|-------|-------|
|   | района Детская школа искусств   |        |       |       |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры» | 100,00 | 97,33 | 98,67 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»     | 40,00  | 99,50 | 69,75 |

Рис 2



### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов в учреждениях культуры и дополнительного образования**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений учреждения культуры<sup>3</sup> и дополнительного образования 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 учреждении культуры и дополнительного образования).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в учреждении культуры и дополнительного образования 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 культуры и дополнительного образования культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения культуры и дополнительного образования 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.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов в учреждениях культуры и дополнительного образования» наибольшее количество – 64,46 баллов набрало Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры». На втором месте по данному критерию Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека» — 53,59 баллов. На третьем месте - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»– 47,65 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 74,79 балла.

Полный рейтинг по критерию «Доступность услуг для инвалидов в учреждениях культуры и дополнительного образования» представлен в таблице 4 и на рисунке 3.

---

<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

Таблица 4

| № п/п | Наименование организации образования   | Показатель 3.1. | Показатель 3.2. | Показатель 3.3 | Итого по крит. 3 |
|-------|--|-----------------|-----------------|----------------|------------------|
| 1     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»                | 40,00           | 80,00           | 94,87          | 80,46            |
| 2     | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств | 60,00           | 100,00          | 100,00         | 80,00            |
| 3     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Цунтральная межпоселенческая библиотека» | 40,00           | 80,00           | 85,29          | 69,59            |
| 4     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»                    | 40,00           | 20,00           | 92,16          | 47,65            |

Рис 3



#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры и дополнительного образования**

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» наибольшее количество – 99,90 баллов набрало Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств. На втором месте по данному критерию – Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»– 99,27 баллов. На третьем месте - Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека»– 99,18 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 99,09 баллов. Полный рейтинг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры и дополнительного образования» представлен в таблице 5 и на рисунке 4.

Таблица 5

| <b>№ п/п</b> | <b>Наименование учреждения образования</b>   | <b>Показатель 4.1.</b> | <b>Показатель 4.2.</b> | <b>Показатель 4.3</b> | <b>Итого по крит. 4</b> |
|--------------|--|------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1            | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств | 99,83                  | 100,00                 | 99,81                 | 99,90                   |

|   |  |       |       |       |       |
|---|--|-------|-------|-------|-------|
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»                | 99,33 | 99,00 | 99,69 | 99,27 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека» | 98,83 | 99,83 | 98,56 | 99,18 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»                    | 97,67 | 98,17 | 98,42 | 98,02 |



Рис 4



## **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования**

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» наибольшее количество – 99,58 баллов набрало Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека». На втором месте по данному критерию – Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств – 99,40 баллов. На третьем месте - Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей» – 98,90 баллов.

Среднее значение по данному критерию составляет 98,74 балла.

Полный рейтинг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования» представлен в таблице 6 и на рисунке 5.

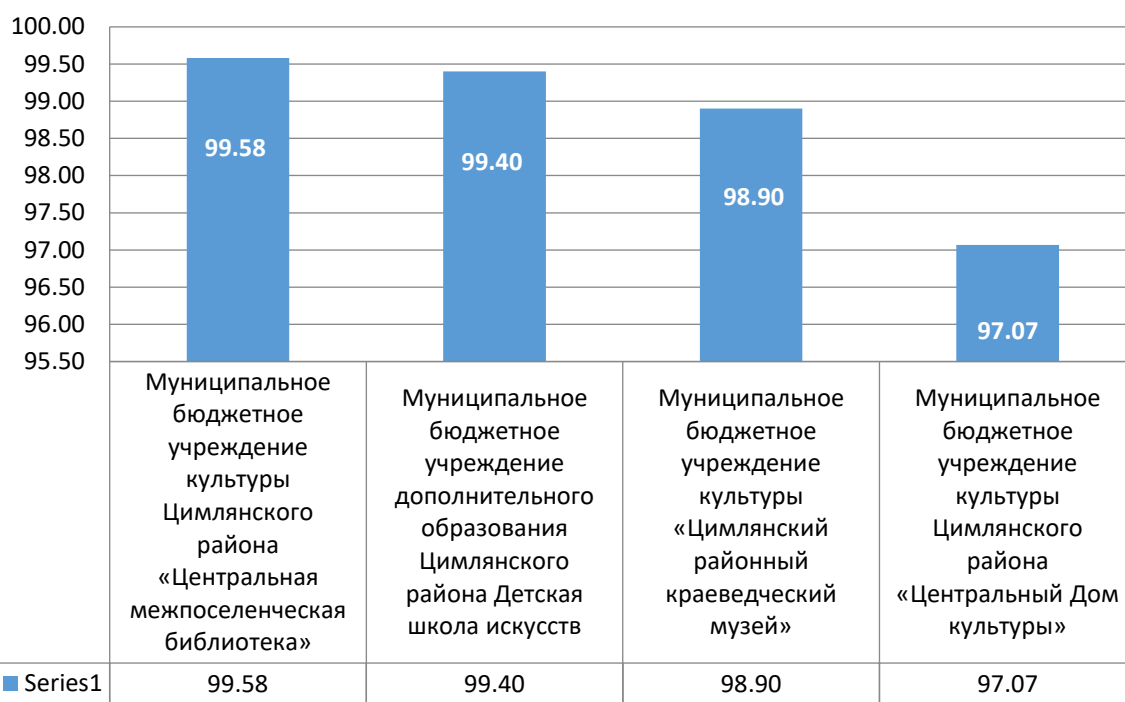
Таблица 6

| <b>№ п/п</b> | <b>Наименование учреждения образования</b>   | <b>Показатель 5.1.</b> | <b>Показатель 5.2.</b> | <b>Показатель 5.3</b> | <b>Итого по крит. 5</b> |
|--------------|--|------------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1            | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека» | 99,50                  | 99,50                  | 99,67                 | 99,58                   |
| 2            | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского                               | 98,00                  | 100,00                 | 100,00                | 99,40                   |

|   |   |       |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|-------|
|   | района Детская школа искусств   |       |       |       |       |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»     | 98,50 | 98,83 | 99,17 | 98,90 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры» | 98,00 | 95,00 | 97,33 | 97,07 |

Рис 5

**Учреждения, набравшие максимальное  
значению баллов по критерию  
"Удовлeворенность условиями оказания  
услуг учреждениями культуры и  
дополнительного образования"**



## II. Итоговая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг учреждениями Цимлянского района составил 87,37 баллов из 100,00.

Максимальное количество баллов получило Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района «Детская школа искусств»- 92,02. На втором месте – Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека» – 91,62 балла. На третьем месте - Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры» – 88,17 баллов.

Итоговый рейтинг представлен в таблице 7 и на рисунке 6.

Таблица 7

| п/п | Наименование организации образования   | 1. Открытость и доступность информации | условий предоставления | 3. Доступность услуг для инвалидов | Добротность, вежливость работников | Удовлетворенность условиями | ОБЩИЙ БАЛЛ | РЕЙТИНГ |
|-----|--|--|------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------|---------|
|     | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств | 81,30                                  | 99,50                  | 80,00                              | 99,90                              | 99,40                       | 92,02      | 1       |
|     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека» | 90,19                                  | 99,58                  | 69,59                              | 99,18                              | 99,58                       | 91,62      | 2       |
|     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»                | 65,38                                  | 98,67                  | 80,46                              | 99,27                              | 97,07                       | 88,17      | 3       |
|     | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»                    | 74,02                                  | 69,75                  | 47,65                              | 98,02                              | 98,90                       | 77,67      | 4       |

Рис 6



### **III. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района**

#### **Основные выводы по результатам независимой оценки**

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает:

**Критерий «открытость и доступность информации об учреждении».**

На снижение баллов повлияло отсутствие следующих документов на сайтах учреждений: информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; копии плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры и дополнительного образования, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг). На стендах чаще всего отсутствуют следующие документы: информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и планах по улучшению качества работы учреждения культуры и дополнительного образования (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

**Критерий «комфортность условий предоставления услуг»** Снижение баллов по данному критерию связано с недостаточным оснащением помещений комфортными условиями пребывания в учреждении.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»**. Это связано с отсутствием, санитарно-гигиенических помещений, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а так же отсутствием дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

**Критерии «доброжелательность, вежливость работников организаций» и «удовлетворенность условиями оказания услуг»** получили высокую оценку респондентов.

### **Общие рекомендации по результатам независимой оценки**

В целях повышения условия оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в учреждениях культуры и дополнительного образования.

2. Необходимо наполнить сайты и стенды соответствующей информацией о деятельности учреждений культуры и дополнительного образования. Повысить комфортность условий предоставления услуг, обеспечив доступность питьевой воды, наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).

3. Анализ недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» в работе учреждений культуры и дополнительного образования показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются: санитарно-гигиенических комнат для инвалидов, использование знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.



## IV. Протоколы о проведении независимой оценки качества услуг учреждениями культуры и дополнительного образования

### ПРОТОКОЛ №1

#### О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Наименование учреждения: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств

Регион: Ростовская область

Адрес: 347320, г. Цимлянск, ул. Советская 11

Ф.И.О. руководителя: Полякова Наталья Дмитриевна

Контактный телефон: +7 (86391) 50643

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Марагда» (ООО «Марагда»)

| №п /п       | Показатели  | Параметры, подлежащие оценке   | Результаты обобщения первичных данных  |  | Результаты расчета показателей |
|-------------|---|--|--|--|--------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении»</b>   |  |  |  |                                |
| <b>1.1.</b> | Соответствие информации о деятельности учреждения образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения образования, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения образования, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:  | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения:              | <b>48,75 баллов</b>            |
|             |   |  | <b>10</b>  | <b>6</b>   |                                |
|             | - на информационных стендах в помещении учреждения;   | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности учреждения образования, размещенной на официальном сайте учреждения образования, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте учреждения образования в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте учреждения образования в сети "Интернет": |                                |
|             | - на официальных сайтах учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  |  | <b>32</b>  | <b>12</b>  |                                |
| <b>1.2.</b> | Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:   | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения образования информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:   | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте учреждения образования: |  | <b>90 баллов</b>               |

|          |   |   |   |   |                     |
|----------|---|---|---|---|---------------------|
|          | - телефона;   | - телефона;   | <b>3 оцениваемых индикатора</b>                     |   |                     |
|          | - электронной почты;  | - электронной почты;  |   |   |                     |
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");   | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");                     |   |   |                     |
|          | - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).   | - технической возможности выражения получателями 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 образования, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения образования, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте учреждения образования: | <b>99,18 баллов</b> |
|          |   | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения образования, размещённой на стендах в помещении учреждения образования | <b>547</b>  | <b>538</b>  |                     |
|          |   | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения образования, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"        | <b>545</b>  | <b>545</b>  |                     |
|          | <b>Итого по критерию 1</b>  |   |   |   | <b>81,30 баллов</b> |
| <b>2</b> | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>  |   |   |   |                     |
| 2.1.     | Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг  | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг  | Количество комфортных условий предоставления услуг: |   |                     |

|   |   |   |  |   |                     |
|---|---|---|--|---|---------------------|
|   | (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p style="text-align: center;">- санитарное состояние помещений учреждения;</p> | <b>5 оцениваемых индикаторов</b>                         |   | <b>100 баллов</b>   |
| 2.2.  | Время ожидания предоставления услуги.   | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах  | Показатель не оценивается                                |   |                     |
| 2.3.  | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).   | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг   | Общее количество опрошенных:                             | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования: | <b>99 баллов</b>    |
|   |   |   | <b>600</b>   | <b>594</b>  |                     |
| <b>Итого по критерию 2</b>  |   |   |  |   | <b>99,50 баллов</b> |
| <b>3</b>  | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |   |  |   |                     |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к учреждению и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  | 3.1.1. Наличие в помещениях учреждения образования и на прилегающей к ней территории:   | Количество условий доступности учреждения для инвалидов: |   |                     |
|   |   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;   | <b>3 оцениваемых индикатора</b>                          |   | <b>60 баллов</b>    |
|   |   | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  |  |   |                     |
|   |   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;   |  |   |                     |
|   |   | - сменных кресел-колясок;   |  |   |                     |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении |   |   |  |   |                     |

|                            |  |  |  |  |                    |
|----------------------------|--|--|--|--|--------------------|
| 3.2.                       | Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                                   | 3.2.1. Наличие в учреждении образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  | 80 баллов          |
|                            |  | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;   | 4 оцениваемых индикатора   |  |                    |
|                            |  | - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;                             |  |  |                    |
|                            |  | - помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);                                    |  |  |                    |
|                            |  | - 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). |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:  | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов: | 100 баллов         |
|                            |  | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов  | 113  | 113  |                    |
| <b>Итого по критерию 3</b> |  |  |  |  | <b>80,00баллов</b> |
| <b>4</b>                   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения сферы образования»</b>   |  |  |  |                    |
|                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения образования                               |  | Общее количество опрошенных:   | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,                          |                    |

|                            |   |  |                              |   |                     |
|----------------------------|---|--|------------------------------|---|---------------------|
|                            |   |  |                              | вежливостью работников учреждения образования:                    |                     |
| 4.1.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение образования                           | 600                          | 599   | 99,83 баллов        |
| 4.2.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                      | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение образования  | 600                          | 600   | 100 баллов          |
| 4.3.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 527                          | 526   | 99,81 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4</b> |   |  |                              |   | <b>99,90 баллов</b> |
| <b>5</b>                   | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>  |  |                              |   |                     |
|                            | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности учреждения  |  | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |                     |
| 5.1.                       | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.1.1. Готовность участников отношений рекомендовать учреждение образования родственникам и знакомым   | 600                          | 588   | 98 баллов           |
| 5.2.                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями  | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы учреждения образования   | 600                          | 600   | 100 баллов          |

|                                |   |   |     |     |                     |
|--------------------------------|---|---|-----|-----|---------------------|
|                                | предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | - наличием и понятностью навигации внутри учреждения;<br>- графиком работы учреждения |     |     |                     |
| 5.3.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в учреждении образования            | 600 | 600 | 100 баллов          |
|                                | <b>Итого по критерию 5</b>  |   |     |     | <b>99,40 баллов</b> |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> |   |   |     |     | <b>92,02 баллов</b> |

### НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении»:**

Несоответствие информации о деятельности учреждения образования, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
- документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;
- информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

Несоответствие информации о деятельности учреждения образования, размещенной на официальном сайте учреждения образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
- план финансово-хозяйственной деятельности образовательного, учреждения утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательного учреждения;
- информация о реализуемых уровнях образования;
- информация о формах обучения;
- информация о нормативных сроках обучения;
- информация об описании образовательных программ с приложением их копий;
- информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;
- информация о календарных учебных графиках с приложением их копий;
- информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья).

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

- Помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

- сменные кресла-коляски

В учреждении отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

### **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об учреждении»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения образования на информационных стендах в помещениях учреждения, в частности разместить:

- локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся;
- информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
- документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;
- информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте учреждения образования в сети "Интернет" и обновления информации об учреждении образования, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта учреждения образования в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособрнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности:

- лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
- план финансово-хозяйственной деятельности образовательного учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательного учреждения;
- информация о реализуемых уровнях образования;
- информация о формах обучения;
- информация о нормативных сроках обучения;
- информация об описании образовательных программ с приложением их копий;
- информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий;
- информация о календарных учебных графиках с приложением их копий;
- информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья).

### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
- обеспечить сменными креслами-колясками

Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**ПРОТОКОЛ №2  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

Наименование учреждения: Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека»

Регион: Ростовская область

Адрес: 347320, г. Цимлянск, ул. Ленина 15

Ф.И.О. руководителя: Сапонова Любовь Алексеевна

Контактный телефон: +7 (86391) 21752

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Марагда» (ООО «Марагда»)

| № п/п       | Показатели   | Параметры, подлежащие оценке   | Результаты обобщения первичных данных   |   | Результаты расчета показателей |
|-------------|--|--|---|---|--------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении»</b>  |  |   |   |                                |
| <b>1.1.</b> | Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:   | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения:           | <b>68,75 баллов</b>            |
|             |  |  | <b>8</b>  | <b>5</b>  |                                |
|             | - на информационных стендах в помещении учреждения;  | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети "Интернет": |                                |
|             | - на официальных сайтах учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   |  | <b>12</b>   | <b>9</b>  |                                |
| <b>1.2.</b> | Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте учреждения культуры: |   | <b>100 баллов</b>              |
|             | - телефона;  | - телефона;  |   |   |                                |
|             | - электронной почты;   | - электронной почты;   |   |   |                                |
|             |  | <b>4 оцениваемых индикатора</b>  |   |   |                                |



|          |  |  |   |   |                     |
|----------|--|--|---|---|---------------------|
|          | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).                         | - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями 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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |  | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте учреждения культуры: | 98,90 баллов        |
|          |  | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на стендах в помещении учреждения культуры  | 544   | 538   |                     |
|          |  | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"  | 367   | 363   |                     |
|          | <b>Итого по критерию 1</b>   |  |   |   | <b>90,19 баллов</b> |
| <b>2</b> | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>   |  |   |   |                     |
| 2.1.     | Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей   | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг   | Количество комфортных условий предоставления услуг: |   | 100 баллов          |
|          |  | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;<br>- наличие и понятность навигации внутри учреждения;  | <b>6 оцениваемых индикаторов</b>                    |   |                     |

|                            |   |  |   |  |
|----------------------------|---|--|---|--|
|                            | независимой оценки качества).   | - наличие и доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>- санитарное состояние помещений учреждения;   |   |  |
| 2.2.                       | Время ожидания предоставления услуги.   | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах   | Показатель не оценивается   |  |
| 2.3.                       | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг  | Общее количество опрошенных:<br><b>600</b>  | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры:<br><b>595</b> |
| <b>Итого по критерию 2</b> |   |  |   | <b>99,58 баллов</b>  |
| <b>3</b>                   | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |  |   |  |
| 3.1.                       | Оборудование территории, прилегающей к учреждению и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:                          | 3.1.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории:<br>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- сменных кресел-колясок;<br>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении | Количество условий доступности учреждения для инвалидов:<br><br><b>2 оцениваемых индикатора</b>                                 | <b>40 баллов</b>   |
| 3.2.                       | Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                        | 3.2.1. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br><br><b>4 оцениваемых индикатора</b> | <b>80 баллов</b>   |

|             |   |  |   |   |                     |
|-------------|---|--|---|---|---------------------|
|             |   | <ul style="list-style-type: none"> <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);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> |   |   |                     |
| <b>3.3.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).  |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                    | <b>85,29 баллов</b> |
|             |   | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов  | <b>68</b>                                       | <b>58</b>   |                     |
|             | <b>Итого по критерию 3</b>  |  |   |   | <b>69,59 баллов</b> |
| <b>4</b>    | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения сферы образования»</b>  |  |   |   |                     |
|             | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры   |  | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры: |                     |
| <b>4.1.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры   | <b>600</b>                                      | <b>593</b>  | <b>98,83 баллов</b> |

|                                |  |   |                              |   |                    |
|--------------------------------|--|---|------------------------------|---|--------------------|
| 4.2.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры   | 600                          | 599   | 99,83баллов        |
| 4.3.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                         | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 418                          | 412   | 98,56баллов        |
| <b>Итого по критерию 4</b>     |  |   |                              |   | <b>99,18баллов</b> |
| <b>5</b>                       | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |   |                              |   |                    |
|                                | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности учреждения   |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |                    |
| 5.1.                           | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).           | 5.1.1. Готовность участников отношений рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым   | 600                          | 597   | 99,50баллов        |
| 5.2.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы учреждения культуры<br>- наличием и понятностью навигации внутри учреждения;<br>- графиком работы учреждения  | 6000                         | 597   | 99,50баллов        |
| 5.3.                           | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в учреждении культуры   | 600                          | 598   | 99,67баллов        |
| <b>Итого по критерию 5</b>     |  |   |                              |   | <b>99,58баллов</b> |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> |  |   |                              |   | <b>91,62</b>       |

## НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении»:**

Несоответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- структура и органы управления учреждения культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

Несоответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- перечень оказываемых платных услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

В учреждении отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, в частности:

- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории.

## ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об учреждении»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения культуры на информационных стендах в помещениях учреждения, разместить данные о:

- структуре и органах управления учреждения культуры;
- видах предоставляемых услуг организацией культуры;
- результатах независимой оценки качества условий оказания услуг.

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте учреждения культуры в сети "Интернет" и обновления информации об учреждении культуры, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности разместить:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- перечень оказываемых платных услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории.

**ПРОТОКОЛ №3  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

Наименование учреждения: Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»

Регион: Ростовская область

Адрес: 347320, г. Цимлянск, ул. Набережная 2

Ф.И.О. руководителя: Горшкова Вера Георгиевна.

Контактный телефон: +7 (86391) 22338

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Марагда» (ООО «Марагда»)

| № п/п       | Показатели   | Параметры, подлежащие оценке   | Результаты обобщения первичных данных   |   | Результаты расчета показателей |
|-------------|--|--|---|---|--------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении»</b>  |  |   |   |                                |
| <b>1.1.</b> | Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:   | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения:           | <b>29,17 баллов</b>            |
|             |  |  | <b>10</b>   | <b>0</b>  |                                |
|             | - на информационных стендах в помещении учреждения;  | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети "Интернет": |                                |
|             | - на официальных сайтах учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   |  | <b>12</b>   | <b>7</b>  |                                |
| <b>1.2.</b> | Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте учреждения культуры: |   | <b>60 баллов</b>               |
|             | - телефона;  | - телефона;  | <b>2 оцениваемых индикатора</b>   |   |                                |
|             | - электронной почты;   | - электронной почты;   |   |   |                                |
|             | - электронных сервисов (форма для подачи   | - электронных сервисов (форма для подачи   |   |   |                                |

|          |  |   |   |   |                     |
|----------|--|---|---|---|---------------------|
|          | электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).  | электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");<br>- технической возможности выражения получателями 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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте учреждения культуры: | 96,58 баллов        |
|          |  | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на стендах в помещении учреждения культуры   | 533   | 520   |                     |
|          |  | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"   | 387   | 370   |                     |
|          | <b>Итого по критерию 1</b>   |   |   |   | <b>65,38 баллов</b> |
| <b>2</b> | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>   |   |   |   |                     |
| 2.1.     | Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).   | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг  | Количество комфортных условий предоставления услуг: |   | 100 баллов          |
|          |  | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  | <b>6 оцениваемых индикаторов</b>                    |   |                     |
|          |  | - наличие и понятность навигации внутри учреждения;   |   |   |                     |
|          |  | - наличие и доступность питьевой воды;  |   |   |                     |



|                            |   |   |  |  |
|----------------------------|---|---|--|--|
|                            |   | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  |  |  |
|                            |   | - санитарное состояние помещений учреждения;  |  |  |
| 2.2.                       | Время ожидания предоставления услуги.   | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах          | Показатель не оценивается  |  |
| 2.3.                       | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг   | Общее количество опрошенных:   | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры: |
|                            |   |   | <b>600</b>   | <b>584</b>   |
| <b>Итого по критерию 2</b> |   |   |  | <b>98,67 баллов</b>  |
| <b>3</b>                   | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |   |  |  |
| 3.1.                       | Оборудование территории, прилегающей к учреждения и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:                          | 3.1.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории:  | Количество условий доступности учреждения для инвалидов:                                 |  |
|                            |   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;   | <b>2 из оцениваемых индикатора</b>   |  |
|                            |   | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  |  |  |
|                            |   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;   |  |  |
|                            |   | - сменных кресел-колясок;   |  |  |
|                            | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении   |   |  |  |
| 3.2.                       | Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                        | 3.2.1. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  |
|                            |   | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  | <b>5 оцениваемых индикаторов</b>   |  |
|                            |   | - дублирование надписей, знаков и иной  |  |  |
|                            |   |   |  | <b>40 баллов</b>   |
|                            |   |   |  | <b>100 баллов</b>  |

|             |   |  |   |   |                     |
|-------------|---|--|---|---|---------------------|
|             |   | <p>текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> |   |   |                     |
| <b>3.3.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).  |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                    | <b>94,87 баллов</b> |
|             | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов   |  | <b>39</b>                                       | <b>37</b>   |                     |
|             | <b>Итого по критерию 3</b>  |  |   |   | <b>80,46 баллов</b> |
| <b>4</b>    | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения сферы образования»</b>  |  |   |   |                     |
|             | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры   |  | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры: | <b>99,33 баллов</b> |
| <b>4.1.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры   | <b>600</b>                                      | <b>596</b>  |                     |
| <b>4.2.</b> | Доля получателей услуг, удовлетворенных   | 4.2.1. Удовлетворённость   | <b>600</b>                                      | <b>594</b>  |                     |

|                                |  |   |                              |   |                         |
|--------------------------------|--|---|------------------------------|---|-------------------------|
|                                | доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                               | доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры  |                              |   | <b>99,00<br/>баллов</b> |
| <b>4.3.</b>                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).               | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | <b>327</b>                   | <b>326</b>  | <b>99,69<br/>баллов</b> |
|                                | <b>Итого по критерию 4</b>   |   |                              |   | <b>99,27<br/>баллов</b> |
| <b>5</b>                       | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |   |                              |   |                         |
|                                | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления деятельности учреждения   |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |                         |
| <b>5.1.</b>                    | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников отношений рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым   | <b>600</b>                   | <b>588</b>  | <b>98,00<br/>баллов</b> |
| <b>5.2.</b>                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы учреждения культуры<br>- наличием и понятностью навигации внутри учреждения;<br>- графиком работы учреждения  | <b>6000</b>                  | <b>570</b>  | <b>95,00<br/>баллов</b> |
| <b>5.3.</b>                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в учреждении культуры   | <b>600</b>                   | <b>584</b>  | <b>97,33<br/>баллов</b> |
|                                | <b>Итого по критерию 5</b>   |   |                              |   | <b>97,07<br/>баллов</b> |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> |  |   |                              |   | <b>88,17<br/>баллов</b> |

## НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении»:**

Несоответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация, подлежащая размещению на стендах, согласно нормативно-правовым актам.

Несоответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- режим, график работы учреждения культуры;
- перечень оказываемых платных услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры.

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

## ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об учреждении»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения культуры на информационных стендах в помещениях учреждения: разместить всю необходимую информацию.

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте учреждения культуры в сети "Интернет" и обновления информации об учреждении культуры, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности разместить:

- режим, график работы учреждения культуры;
- перечень оказываемых платных услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры.

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- обеспечить сменными креслами-колясками

**ПРОТОКОЛ №4**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

Наименование учреждения: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»

Регион: Ростовская область

Адрес: 347320, г. Цимлянск, ул. Чехова 15

Ф.И.О. руководителя: Сумцова Галина Алексеевна.

Контактный телефон: +7 (86391) 24906

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Марагда» (ООО «Марагда»)

| № п/п       | Показатели   | Параметры, подлежащие оценке   | Результаты обобщения первичных данных   |   | Результаты расчета показателей |
|-------------|--|--|---|---|--------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об учреждении»</b>  |  |   |   |                                |
| <b>1.1.</b> | Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | Объем информации, размещение которой установлено нормативными правовыми актами:   | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения:           | <b>30,56 баллов</b>            |
|             | - на информационных стендах в помещении учреждения;  | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами                  | Объем информации, размещение которой на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами:          | Объем информации, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети "Интернет": |                                |
|             | - на официальных сайтах учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   |  | <b>9</b>  | <b>1</b>  |                                |
| <b>1.2.</b> | Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  | Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте учреждения культуры: |   | <b>90 баллов</b>               |
|             | - телефона;  | - телефона;  | <b>3 оцениваемых индикатора</b>   |   |                                |
|             | - электронной почты;   | - электронной почты;   |   |   |                                |
|             | - электронных сервисов (форма для подачи   | - электронных сервисов (форма для подачи   |   |   |                                |

|          |  |   |   |   |                     |
|----------|--|---|---|---|---------------------|
|          | электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");   | электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  |   |   |                     |
|          | - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).  | - технической возможности выражения получателями 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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |   | Общее количество опрошенных:                        | Число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на информационных стендах, на официальном сайте учреждения культуры: | 94,63 баллов        |
|          |  | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на стендах в помещении учреждения культуры | 518   | 489   |                     |
|          |  | 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"     | 389   | 369   |                     |
|          | <b>Итого по критерию 1</b>   |   |   |   | <b>74,02 баллов</b> |
| <b>2</b> | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>   |   |   |   |                     |
| 2.1.     | Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).   | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг  | Количество комфортных условий предоставления услуг: |   | 20 баллов           |
|          |  | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  | 2 оцениваемых индикатора                            |   |                     |
|          |  | - наличие и понятность навигации внутри учреждения;   |   |   |                     |
|          |  | - наличие и доступность питьевой воды;  |   |   |                     |

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
|   |   | - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  |  |  |
|   |   | - санитарное состояние помещений учреждения;  |  |  |
| 2.2.  | Время ожидания предоставления услуги.   | 2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах          | Показатель не оценивается  |  |
| 2.3.  | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг   | Общее количество опрошенных:   | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры: |
|   |   |   | 600  | 597  |
| <b>Итого по критерию 2</b>  |   |   |  | <b>99,50 баллов</b>  |
| <b>3</b>  | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |   |  |  |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к учреждению и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:                          | 3.1.1. Наличие в помещениях учреждения культуры и на прилегающей к ней территории:  | Количество условий доступности учреждения для инвалидов:                                 |  |
|   |   | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;   | <b>2 оцениваемых индикатора</b>  |  |
|   |   | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  |  |  |
|   |   | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;   |  |  |
|   |   | - сменных кресел-колясок;   |  |  |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении |   |   |  |  |
| 3.2.  | Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:                        | 3.2.1. Наличие в учреждении культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: |  |
|   |   | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  | <b>1 оцениваемый индикатор</b>   |  |
|   |   | - дублирование надписей, знаков и иной  |  |  |

|                            |   |  |   |   |                     |
|----------------------------|---|--|---|---|---------------------|
|                            |   | <p>текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> |   |   |                     |
| <b>3.3.</b>                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).  |  | Число опрошенных получателей услуг - инвалидов: | Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:                    | <b>92,16 баллов</b> |
|                            | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов   |  | <b>51</b>                                       | <b>47</b>   |                     |
| <b>Итого по критерию 3</b> |   |  |   |   | <b>47,65 баллов</b> |
| <b>4</b>                   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения сферы образования»</b>  |  |   |   |                     |
|                            | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры   |  | Общее количество опрошенных:                    | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры: | <b>97,67 баллов</b> |
| <b>4.1.</b>                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры   | <b>600</b>                                      | <b>586</b>  |                     |
| <b>4.2.</b>                | Доля получателей услуг, удовлетворенных   | 4.2.1. Удовлетворённость   | <b>600</b>                                      | <b>589</b>  |                     |



|                                |  |   |                              |   |                         |
|--------------------------------|--|---|------------------------------|---|-------------------------|
|                                | доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                               | доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры  |                              |   | <b>98,17<br/>баллов</b> |
| <b>4.3.</b>                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).               | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | <b>379</b>                   | <b>373</b>  | <b>98,42<br/>баллов</b> |
|                                | <b>Итого по критерию 4</b>   |   |                              |   | <b>98,02<br/>баллов</b> |
| <b>5</b>                       | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |   |                              |   |                         |
|                                | Доля получателей услуг удовлетворенных условиями осуществления образовательной деятельности учреждения   |   | Общее количество опрошенных: | Число получателей услуг удовлетворенных условиями оказания услуг: |                         |
| <b>5.1.</b>                    | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 5.1.1. Готовность участников отношений рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым   | <b>600</b>                   | <b>591</b>  | <b>98,50<br/>баллов</b> |
| <b>5.2.</b>                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы учреждения культуры<br>- наличием и понятностью навигации внутри учреждения;<br>- графиком работы учреждения  | <b>6000</b>                  | <b>593</b>  | <b>98,83<br/>баллов</b> |
| <b>5.3.</b>                    | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в учреждении культуры   | <b>600</b>                   | <b>595</b>  | <b>99,17<br/>баллов</b> |
|                                | <b>Итого по критерию 5</b>   |   |                              |   | <b>98,90<br/>баллов</b> |
| <b>ИТОГО по всем критериям</b> |  |   |                              |   | <b>77,67<br/>баллов</b> |

## НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении»:**

Несоответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Из-за проведения ремонта в помещениях музея нет возможности в полной мере оценить данный показатель.

Несоответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- перечень оказываемых платных услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

**По критериям «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов»** из-за проведения ремонта в помещениях музея нет возможности в полной мере оценить данные критерии. Однако по результатам обследования выявлено наличие санитарно-гигиенических помещений, пандуса и расширенных дверных проемов.

## ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об учреждении»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», правилам размещения на официальном сайте учреждения культуры в сети "Интернет" и обновления информации об учреждении культуры, утвержденным постановлением Правительства РФ от 10 июля 2013 г. № 582, и требованиям к структуре официального сайта учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ и формату представления на нём информации, утвержденным приказом Рособнадзора от 29 мая 2014 № 785, в частности разместить:


- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- перечень оказываемых платных услуг;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Цимлянского района**

| № п/п | Показатель  | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
|-------|---|-----------------------|-----------------------|---|
| 1.    | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"  |                       |                       |   |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- 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:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | 100 баллов            | 30%                   | 30 баллов                                   |

|       |  |            |      |            |
|-------|--|------------|------|------------|
|       | - 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 организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 100 баллов | 40%  | 40 баллов  |
| Итого |  |            | 100% | 100 баллов |
| 2.    | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>   |            |      |            |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50%  | 50 баллов  |
| 2.2.  | Доля получателей услуг,  | 100        | 50%  | 50 баллов  |

|             |  |               |      |            |
|-------------|--|---------------|------|------------|
|             | удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | баллов        |      |            |
| Итого       |  |               | 100% | 100 баллов |
| 3.          | Критерий "Доступность услуг для инвалидов"   |               |      |            |
| 3.1.<br><3> | <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<br>баллов | 30%  | 30 баллов  |
| 3.2.        | <p>Обеспечение в организации 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</li> </ul>                               | 100<br>баллов | 40%  | 40 баллов  |

|       |   |            |      |            |
|-------|---|------------|------|------------|
|       | <p>(тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> |            |      |            |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 100 баллов | 30%  | 30 баллов  |
| Итого |   |            | 100% | 100 баллов |
| 4.    | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"<br>   |            |      |            |
| 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  | 100 баллов | 40%  | 40 баллов  |

|       |   |            |      |            |
|-------|---|------------|------|------------|
|       | при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |            |      |            |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20%  | 20 баллов  |
| Итого |   |            | 100% | 100 баллов |
| 5.    | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>   |            |      |            |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 100 баллов | 30%  | 30 баллов  |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 100 баллов | 20%  | 20 баллов  |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 100 баллов | 50%  | 50 баллов  |

|       |      |            |
|-------|------|------------|
| Итого | 100% | 100 баллов |
|-------|------|------------|

<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 организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

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

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа 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 организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации 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 организации сферы культуры":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации 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 организации сферы культуры; на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

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

где

м



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

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

$I_{\text{норм}}$  – 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 организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование":

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронные сервисы (подача 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 организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иной дистанционный способ взаимодействия.

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

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

где:

$T_{\text{дист}}$  – 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 организации 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 организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры, на официальном сайте организации сферы культуры" ( $P_{\text{уд}}^{\text{откр}}$ ), определяется по формуле:

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

где

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

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

$Ч_{\text{общ}}$  – 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 организации сферы культуры комфортных условий предоставления услуг:

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

- наличие и понятность навигации в помещении организации сферы культуры;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;

- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации сферы культуры;

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

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

- иные условия.

Значение показателя ( $П_{\text{комф.усл}}$ ) 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 ( $П_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов;

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Y} \times 100, \quad (2.3)$$

где

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

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

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

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений организации 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  $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  определяется по формуле:

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

где:

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

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

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

б) показатель оценки качества "Обеспечение в организации 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 организации сферы культуры для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению

инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – 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 ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\underset{\text{инв}}{Ч}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{\text{уд}}^{\text{дост}}$  – 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 организации сферы культуры":

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}}{\underset{\text{щ}}{Ч_{\text{об}}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\underset{\text{щ}}{Ч_{\text{общ}}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\underset{\text{щ}}{Ч_{\text{общ}}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$  – 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 организации сферы культуры)" ( $П_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реко}}}{\underset{\text{щ}}{Ч_{\text{общ}}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$  – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ( $П_{\text{орг.усл.уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{У_{\text{орг.усл.уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$У_{\text{орг.усл.уд}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры" ( $П_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}} = \left( \frac{У_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{\text{уд}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры;

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

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

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, 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 организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на

---

<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".

территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации<sup>1</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации 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 организации;

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

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

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

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

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

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

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

Максимальное значение показателя оценки качества по организации 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 организации  $o$ -й отрасли сферы культуры в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$N^{\text{ou}}$  – количество организаций, 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 и дополнительного образования**

| №       | Критерий   | Способ расчета   |
|---------|--|--|
| Пинф    | <p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации 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 организации сферы культуры;</li> <li>- на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций сферы культуры).</li> </ul>   | Формула 1.1  |
| Пдист   | <p>1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации 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 организацией сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>- иного дистанционного способа взаимодействия</li> </ul> | <p>Оценка путем наблюдения, посещения учреждений.</p> <p>Формула 1.2</p> |
| Поткруд | <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры, на официальном сайте организации 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 организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры</p>  | Опрос посетителей  |
| Усайт   | <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>   | Опрос посетителей  |



| №          | Критерий   | Способ расчета   |
|------------|--|--|
|            | сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет  | ей   |
| Пкомф      | <p>2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации сферы культуры;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации сферы культуры;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации сферы культуры на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации сферы культуры и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul> | Наблюдение, посещение учреждений                           |
| Пкомф.уд   | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | Опрос посетителей. Формула 2.3                             |
| Поргдост   | <p>3.1.* Наличие в помещениях организации 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 организации сферы культуры.</li> </ul>  | Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1 |
| Пуслугдост | 3.2. Наличие в организации сферы культуры условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги   | Оценка путем   |

| №       | Критерий   | Способ расчета                                   |
|---------|--|--|
|         | <p>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 (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul> | наблюдения, посещения учреждений.<br>Формула 3.2 |
| Пдоступ | 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 организации 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.<br>Формула 4.1                |
| Ппоуд   | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | Опрос посетителей.<br>Формула 4.2                |
| Пвдуд   | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | Опрос посетителей.<br>Формула 4.3                |
| Преком  | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры   | Опрос посетителей                                |

| №     | Критерий  | Способ расчета                     |
|-------|---|------------------------------------|
|       | родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)<br>(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | ей.<br>Формула 5.1                 |
| Поууд | 5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации сферы культуры;<br>- графиком работы организации сферы культуры (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | Опрос посетител ей.<br>Формула 5.2 |
| Пуд   | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры<br>(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | Опрос посетител ей.<br>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 организации 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 организации 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 организации 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 и дополнительного образования**

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 организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

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

Наименование организации:

---

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 организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- да
- нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворяет ли Вас открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, которая размещена на информационных стендах в организации?

- да  
 нет, так как
- 

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

- да  
 нет (переход к вопросу 7)

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

- да  
 нет, так как
- 

7. Удовлетворяют ли Вас следующие условия комфортности предоставления услуг в организации? (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 организации (учреждения)   |                     |
| доступность питьевой воды  |                     |
| наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений  |                     |
| санитарное состояние помещений организаций   |                     |
| наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)  |                     |
| доступность записи на получение услуги по телефону   |                     |
| доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)                                     |                     |
| доступность записи на получение услуги посредством <a href="#">Единого портала</a> 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 организации? *(при положительном ответе записать – да; при отрицательном ответе, указать причины неудовлетворенности)*

| Условия доступности услуг для инвалидов:   | Результат<br>(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 организации для инвалидов по зрению   |                        |
| наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории    |                        |
| наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому   |                        |

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

- да  
 нет, так как

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

- да
  - нет, так как
- 

**13.** 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.)?

- да
- нет (переход к вопросу 15)

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

| Дистанционные способы обращения:   | Результат<br>(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 организации (подразделения, отдельных специалистов), навигацией внутри организации?

- да
  - нет, так как
- 

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

- 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](https://bus.gov.ru)

**Установленный нормативными правовыми актами  
объем информации (количество материалов/единиц информации) о  
деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на  
общедоступных информационных ресурсах**

| (к расчету показателя 1.1)<br>Перечень информации   | на<br>информационных<br>стендах в<br>помещении<br>организации | на<br>официальном<br>сайте<br>организации<br>в сети<br>"Интернет» |
|---|---|---|
| 1   | 2   | 3   |
| <b>I. Общая информация об организации культуры</b>  |   |   |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты  | +   | +   |
| Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)   | +   | +   |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей   | +   | +   |
| 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))  | X   | +   |
| 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 | +   | +   |
| Режим, график работы организации культуры   | +   | +   |
| <b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>   | +   | +   |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры  | +   | +   |
| 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)*                                    |        |            |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  | X      | +          |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | X      | +          |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события  | +      | +          |
| Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*                               | X+*    | *          |
| III. Информация о независимой оценке качества   | +      | +          |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)                  | +      | +          |
| Всего   | 4(9**) | ___ (13**) |

### Для учреждений дополнительного образования:

| Перечень информации   | на информационных стендах в помещении организации |
|---|---|
| 1   | 2   |
| <b>I. Основные сведения</b>   |   |
| 1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)  |   |
| 2. Информация о режиме, графике работы  |   |
| 3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты   |   |
| <b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>   |   |
| 4. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)) |   |
| <b>III. Документы (в виде копий)</b>  |   |
| 5. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)  |   |

| Перечень информации  | на информационных стендах в помещении организации |
|--|---|
| 6. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. |   |
| 7. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*  | *   |
| <b>IV. Образование</b>   |   |
| 8. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий  |   |
| <i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>   |   |
| <b>VI. Руководство. Педагогический состав</b>  |   |
| 9. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)   |   |
| <b>VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>   |   |
| 10. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*  |   |
| <b>IX. Платные образовательные услуги</b>  |   |
| 11. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*   | *   |
| <b>Всего</b>   |   |

Примечание:

«\*» - информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

| Перечень информации   | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
|---|--|
| 1   | 2  |
| <b>I. Основные сведения</b>   |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации   |  |
| 2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации   |  |
| 3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)  |  |
| 4. Информация о режиме, графике работы  |  |
| 5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты   |  |
| <b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>   |  |
| 6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при |  |

| Перечень информации   | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
|---|--|
| наличии)  |  |
| 7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*  | *  |
| <b>III. Документы (в виде копий)</b>  |  |
| 8. Устав образовательной организации  |  |
| 9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)  |  |
| 10. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации  |  |
| 11. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. |  |
| 12. Отчет о результатах самообследования  |  |
| 13. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*  | *  |
| 14. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*  | *  |
| <b>IV. Образование</b>  |  |
| 15. Информация о реализуемых уровнях образования  |  |
| 16. Информация о формах обучения  |  |
| 17. Информация о нормативных сроках обучения  |  |
| 18. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий  |  |
| 19. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий  |  |
| 20. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*   |  |
| 21. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий  |  |
| 22. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса   |  |
| 23. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,   |  |
| 24. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)  |  |
| <b>V. Образовательные стандарты</b>   |  |
| 25. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России   | *  |
| <b>VI. Руководство. Педагогический состав</b>   |  |

| Перечень информации  | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
|--|--|
| 26. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)  |  |
| 27. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности |  |
| <b>VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>   |  |
| 28. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;  |  |
| 29. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья  |  |
| 30. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*  |  |
| 31. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья   |  |
| 32. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;   | *  |
| 33. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья  | *  |
| 34. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья   | *  |
| <b>IX. Платные образовательные услуги</b>  |  |
| 35. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*   | *  |
| <b>X. Финансово-хозяйственная деятельность</b>   |  |
| 36. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц  |  |
| 37. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года   |  |
| <b>XI. Вакантные места для приема (перевода)</b>   |  |

| Перечень информации   | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
|---|--|
| 38. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) |  |
| <b>Всего</b>  |  |

Примечание:

«\*» - информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации.

***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 |                  |
|-------|---|-----------|------------------|
|       |   | наличии   | функционировании |
|       | <b>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b>   |           |                  |
|       | <b>телефона</b>   |           |                  |
|       | <b>электронной почты</b>  |           |                  |
|       | <b>электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)</b>  |           |                  |
|       | <b>раздела «Часто задаваемые вопросы»</b>   |           |                  |
|       | <b>технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</b> |           |                  |

### **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)

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

| №<br>п/п | Параметры оценки  | Отметка<br>о<br>выполнен<br>ии |
|----------|---|--------------------------------|
|          | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)   |                                |
|          | наличие и понятность навигации внутри организации   |                                |
|          | доступность питьевой воды   |                                |
|          | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)   |                                |
|          | санитарное состояние помещений организации  |                                |
|          | 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)

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

Таблица 2

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

| №<br>п/п | Параметры оценки  | Отметка о<br>выполнении |
|----------|---|-------------------------|
|          | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации   |                         |
|          | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  |                         |
|          | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)   |                         |
|          | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению  |                         |
|          | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |                         |
|          | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |                         |