

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»  
(ООО «Электронный ресурсный центр»)**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Электронный ресурсный центр»

О.А. Орешкова



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ № 1408**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СУОЯРВСКИЙ РАЙОН»  
РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ**

г. Суоярви 2022

### Сведения об организации-операторе

|  |  |
|--|--|
| Наименование                                   | ООО «Электронный ресурсный центр»  |
| Адрес  | 214000, РФ, Смоленская область, г. Смоленск,<br>ул. Октябрьской революции, д.5, офис 15  |
| Телефон  | 8(4812)67-61-66; 8(910)720-12-55; 8(800)350-67-01 (бесплатный)   |
| Сайт   | <a href="http://resurs-online.ru">http://resurs-online.ru</a>  |
| e-mail   | mail@resurs-online.ru  |
| Руководитель                                   | Орешкова Ольга Александровна, генеральный директор   |
| <b>Экспертная группа</b>                       |  |
| <b>Дорошева<br/>Елена<br/>Васильевна</b>       | специалист-эксперт   |
| Квалификация<br>эксперта                       | высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 5 лет  |
| <b>Досиков<br/>Константин<br/>Вячеславович</b> | главный специалист-эксперт   |
| Квалификация<br>эксперта                       | высшее техническое образование, степень Магистра Техники и Технологии, Сертификат № MF-00449/16 эксперта в области компьютерной техники, выданный сертификационной комиссией Международной Федерации независимых экспертов 21 января 2016 г., Свидетельство Эксперта СЭ 00110915 от 25.01.2017 г. Центра независимой комплексной экспертизы и сертификации систем и технологий, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности с сфере «Социология», стаж работы в качестве эксперта 13 лет |
| <b>Малинина<br/>Наталья<br/>Васильевна</b>     | специалист-эксперт   |
| Квалификация<br>эксперта                       | высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 16 лет   |
| <b>Мельникова<br/>Марина<br/>Владимировна</b>  | специалист-эксперт   |
| Квалификация<br>эксперта                       | высшее техническое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 5 лет   |
| <b>Орешкова<br/>Ольга<br/>Александровна</b>    | специалист-эксперт   |
| Квалификация<br>эксперта                       | высшее педагогическое образование, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности в сфере «Социология», Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности как «Специалист-эксперт» по направлению «Профессиональная и общественная экспертиза в сфере образования», стаж работы в качестве эксперта 21 год  |

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |    |
|--|----|
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....  | 5  |
| <b>1. Программа проведения независимой оценки качества</b> .....   | 8  |
| 1.1. <b>Методологический раздел</b> .....  | 8  |
| 1.2. <b>Методический раздел</b> .....  | 11 |
| <b>2. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы</b> .....   | 17 |
| 2.1. <b>Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b> .....  | 17 |
| 2.1.1. <b>Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b> .....  | 27 |
| 2.1.2. <b>Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры</b> .....  | 27 |
| 2.2. <b>Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»</b> .....  | 29 |
| 2.2.1. <b>Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»</b> .....  | 31 |
| 2.2.2. <b>Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг</b> .....  | 31 |
| 2.3. <b>Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов»</b> .....  | 33 |
| 2.3.1. <b>Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»</b> .....  | 36 |
| 2.3.2. <b>Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов</b> .....  | 36 |
| 2.4. <b>Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b> .....  | 37 |
| 2.4.1. <b>Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b> .....  | 41 |
| 2.4.2. <b>Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации</b> .....   | 41 |
| 2.5. <b>Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> .....   | 42 |
| 2.5.1. <b>Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> .....   | 45 |
| 2.5.2. <b>Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг</b> .....   | 45 |
| <b>3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия</b> ..... | 46 |
| 3.1. <b>Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия</b> .....                                      | 47 |
| 3.2. <b>Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры</b> .....  | 48 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия.....</b>  | <b>50</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры.....</b>  | <b>52</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок 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.....</b>                                    | <b>58</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1).....</b>  | <b>64</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2).....</b> | <b>66</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1) .....</b>   | <b>73</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий для предоставления услуг (параметр 2.1.1) .....</b>  | <b>74</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ З. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1) .....</b>   | <b>75</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (параметр 3.2.1) .....</b>   | <b>76</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг ..</b>  | <b>77</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей услуг .....</b>  | <b>79</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования.....</b>   | <b>81</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия (массив).....</b>  | <b>82</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета .....</b>   | <b>83</b> |

## ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в области культуры, расположенными на территории **муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия**.

Оценочная процедура направлена на получение сведений об условиях оказания услуг организациями в сфере культуры, предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций культуры. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры (мониторинга) по показателям стали:

– Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019) (далее – Закон РФ № 3612-1);

– Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,

– Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации",

– Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 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",

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»,

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

#### **Отраслевая нормативная база:**

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,

- Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций

культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»,

- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N P-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры",

- Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ",

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",

- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения",

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. 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".



## **1. Программа проведения независимой оценки качества**

### **1.1. Методологический раздел**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры является одной из форм общественного контроля и **проводится в целях предоставления гражданам информации** о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Для достижения поставленной цели были **определены следующие задачи:**

1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры", а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2) обработка и обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;

3) подготовка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

**Объект исследования** – организации, оказывающие услуги в сфере культуры **муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия**, осуществляющие деятельность в 2022 году (Приложение А)

**Предмет исследования** – независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры **муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия**.

**Сроки** выполнения оценочных процедур **с 14.03.2022 г. по 20.05.2022 г.**  
Этапы и содержание оценочных процедур представлены в Таблице 1.1



Таблица 1.1 Этапы и содержание оценочных процедур

| № п/п                            | Содержание   | Сроки                   | Отчетный материал  |
|----------------------------------|--|-------------------------|--|
| <b>1 этап (подготовительный)</b> |  |                         |  |
| 1.1                              | Уточнение (дополнение) показателей качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры. Определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций. Определение подходов к построению рейтингов организаций, по результатам независимой оценки с учетом специфики деятельности типов организаций, особенностей получателей социальных услуг.   | <b>до 18.03.2022 г.</b> | Структура аналитического отчета, содержащего параметры оценки, методы и каналы сбора информации, подходы к построению рейтингов организаций              |
| 1.2                              | Анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социальной сферы, мнений экспертов, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.   |                         |  |
| 1.3                              | Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка/уточнение и согласование анкет для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями с Заказчиком;</li> <li>- разработка инструкций проведения опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями;</li> <li>- формирование интерактивной ссылки на интернет-опрос, в том числе на официальном сайте оцениваемой организации;</li> <li>- формирование перечня интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций;</li> <li>- разработка/уточнение и согласование показателей о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах/информационных стендах перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами с Заказчиком;</li> <li>- формирование выборки для проведения опросов получателей услуг в сфере культуры.</li> </ul> |                         | Приложения к аналитическому отчету, содержащие опросные листы (анкеты) для проведения опросов получателей услуг, бланки экспертов, интерактивные ссылки. |
| 1.4.                             | Разработка и согласование с Заказчиком плана/плана-графика проведения независимой качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями   |                         | План/план-график   |

| № п/п                                  | Содержание  | Сроки                           | Отчетный материал                                 |
|--|---|---------------------------------|---|
| <b>2 этап (оперативно-процедурный)</b> |   |                                 |   |
| 2.1.                                   | Анализ интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций   | <b>с 21.03 по 13.05.2022 г.</b> | Отчет эксперта                                    |
| 2.2.                                   | Опрос респондентов (анкетирование, интервьюирование, опрос, интернет-опрос в том числе на официальном сайте оцениваемой организации и т.д.)   |                                 | Анкеты  |
| 2.3.                                   | Сбор и обобщение первичных данных об оцениваемых организациях (наблюдение)  |                                 | Отчет эксперта                                    |
| <b>3 этап (результатирующий)</b>       |   |                                 |   |
| 3.1.                                   | Расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирование рейтинга, итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации  | <b>до 20.05.2022 г.</b>         | Сводные сведения о результатах независимой оценки |
| 3.2.                                   | Систематизация выявленных проблем деятельности оцениваемых организаций, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности оцениваемых организаций, анализ динамики исследуемых параметров и показателей |                                 | Аналитический отчет (в печатном/электронном виде) |
| 3.3.                                   | Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в оцениваемых организациях, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы   |                                 |   |
| 3.4.                                   | Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности оцениваемых организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг  |                                 |   |
| 3.5.                                   | Оценка соответствия качества проведения независимой оценки качества условий оказания услуг нормативным требованиям  |                                 |   |
| 3.6.                                   | Интерпретация полученных данных по результатам исследования критериев в организациях; формирование рейтингов оцениваемых организаций по кластерам   |                                 |   |
| 3.7.                                   | Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг для каждой оцениваемой организации  |                                 |   |

## 1.2. Методический раздел

Выявление мнения получателей услуг проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

**Группы показателей** характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, установленные приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры":

1. показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры (далее - организации);
2. показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг;
3. показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
4. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации;
5. показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы разработан **Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры** (Приложение Б)

Порядок расчета показателей установлен 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» (Приложение В)

**Источниками информации** о качестве условий оказания услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» являются:

а) официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

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

#### **Методы сбора информации:**

Методы сбора информации о качестве условий осуществления деятельности в сфере культуры, которые использованы:

- 1) Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) Анализ информационных стендов организаций социальной сферы;

- 3) Интернет-опрос потребителей услуг на официальном сайте организации социальной сферы;
- 4) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
- 5) Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

### **Инструментарий проведения оценки качества условий оказания услуг**

1) Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1).

Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами представлен в Приложении Г;

2) Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2).

Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами представлен в Приложении Д;

3) Инструментарий анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1)

Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование представлен в Приложении Е;

4) Инструментарий анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры (параметр 2.1.1)

Бланк анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры, представлен в Приложении Ж;

5) Инструментарий анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1)

Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен в Приложении З;

6) Инструментарий анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги в сфере культуры наравне с другими (параметр 3.2.1).

Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги в сфере культуры наравне с другими представлен в Приложении И;

7) Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применяется их опрос, который осуществляется в следующих формах:

а) анкетирование получателей услуг по анкете (Приложение К)

б) онлайн анкетирование по анкете (Приложение Л), размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации социальной сферы, а также органа местного самоуправления (Приложение М).

Для получения достоверных данных при онлайн анкетировании используется специализированное программное обеспечение информационно-аналитическая система «Регион. Независимая оценка качества» (ИАС «Регион. Независимая оценка качества») (свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2020613052 от 10.03.2020 г. в Федеральной службе по интеллектуальной собственности (Роспатент)) для статистической обработки данных, развернутое в сети интернет по URL-адресу <http://resurs-online.ru>.

Функциональные возможности программного обеспечения направлены на всесторонний статистический анализ данных. В ИАС «Регион. Независимая оценка качества» реализованы процедуры для добычи данных (data mining), управления данными (data management), анализа данных (data analysis), визуализации данных (data visualization), а также:

- фиксация IP-адреса, с которого осуществляется вход в систему онлайн анкетирования;
- блокирование (при необходимости) возможности повторного прохождения анкетирования с данного IP-адреса;
- функции геолокации, определение GPS-координат устройства, используемого для прохождения анкетирования;
- фиксацию времени начала прохождения анкетирования по МСК (MSK – московское время);
- фиксацию продолжительности прохождения анкетирования респондентом.

Опрос респондентов осуществляется по анкете, разработанной на основе Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ 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»



## Объем и параметры выборочной совокупности респондентов - получателей услуг, подлежащих опросу

Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, сформирована выборочная совокупность респондентов - численность получателей услуг, подлежащих опросу.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации сферы культуры **муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия** в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества и составляет **603** человек<sup>1</sup>. (Таблица 1.2)

*Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия в 2022 году*

| № п/п | Наименование организации   | Количество получателей услуг за 2021 г. | Доля респондентов | Количество респондентов |
|-------|--|---|-------------------|-------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | <b>28314</b>                            | <b>0,4</b>        | <b>603</b>              |
|       | <b>ВСЕГО</b>   |   |                   | <b>603</b>              |

<sup>1</sup> Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации

## 2. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

### 2.1. Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

**Критерий 1** оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен **тремя показателями**.

**Показатель 1.1** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» представлен **двумя индикаторами**:

**Индикатор 1.1.1** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» представлен **шестнадцатью позициями оценивания** (Приложение Г). Оценка индикатора 1.1.1 представлена в таблице 2.1

**Индикатор 1.1.2** «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» представлен **сорока позициями оценивания** (Приложение Д). Оценка индикатора 1.1.2 представлена в таблице 2.2

Таблица 2.1 Оценка индикатора 1.1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» (результаты организации оператора)

| №<br>п/п | Наименование организации   | Оценка позиции |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |          |          |          |          | Оценка индикатора 1.1.1 |            |    |
|----------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|------------|----|
|          |  | 1.1.1.1        | 1.1.1.2 | 1.1.1.3 | 1.1.1.4 | 1.1.1.5 | 1.1.1.6 | 1.1.1.7 | 1.1.1.8 | 1.1.1.9 | 1.1.1.10 | 1.1.1.11 | 1.1.1.12 | 1.1.1.13 | 1.1.1.14 | 1.1.1.15 | 1.1.1.16 | в баллах                | в единицах |    |
| 1.       | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | +              | +       | +       | +       | +       | +       | +       | +       | +       | +        | +        | +        | +        | +        | +        | +        | +                       | 100        | 16 |

Таблица 2.2 Оценка индикатора 1.1.2 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»  
(результаты организации оператора)

| № п/п     | Позиция оценивания<br>(в баллах)   | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ<br>СИСТЕМА" |
|-----------|--|--|
| 1.1.2.1.  | Полное наименование организации культуры                                       | +  |
| 1.1.2.2.  | Сокращенное наименование организации культуры                                  | +  |
| 1.1.2.3.  | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | +  |
| 1.1.2.4.  | Схема проезда  | -  |
| 1.1.2.5.  | Почтовый адрес   | +  |
| 1.1.2.6.  | Информация о дате создания организации культуры                                | +  |
| 1.1.2.7.  | Сведения об учредителе (учредителях)   | +  |
| 1.1.2.8.  | Копия устава (изменения в устав) <sup>2</sup>                                  | +  |
| 1.1.2.9.  | Свидетельство о государственной регистрации                                    | +  |
| 1.1.2.10. | Решение учредителя о создании организации культуры                             | +  |

<sup>2</sup> ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст)

| № п/п     | Позиция оценивания<br>(в баллах)   | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" |
|-----------|--|---|
| 1.1.2.11. | Решение учредителя о назначении руководителя организации культуры  | +   |
| 1.1.2.12. | Копии положений о филиалах и представительствах  | -   |
| 1.1.2.13. | Информация о структуре организации культуры  | +   |
| 1.1.2.14. | Режим, график работы   | +   |
| 1.1.2.15. | Контактные телефоны  | +   |
| 1.1.2.16. | Адреса электронной почты   | +   |
| 1.1.2.17. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры  | +   |
| 1.1.2.18. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов (при их наличии)   | +   |
| 1.1.2.19. | Сведения о видах предоставляемых услуг   | +   |
| 1.1.2.20. | Перечень оказываемых услуг на бесплатной основе  | +   |
| 1.1.2.21. | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  | +   |
| 1.1.2.22. | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления   | +   |
| 1.1.2.23. | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)      | -   |
| 1.1.2.24. | Копии отчетов по финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | -   |

| № п/п     | Позиция оценивания<br>(в баллах)   | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" |
|-----------|--|---|
| 1.1.2.25. | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры  | -   |
| 1.1.2.26. | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, приспособленными для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | -   |
| 1.1.2.27. | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации  | -   |
| 1.1.2.28. | Информация о государственном (муниципальном) задании   | +   |
| 1.1.2.29. | Отчет о результатах деятельности учреждения (информация о выполнении государственного (муниципального) задания)  | -   |
| 1.1.2.30. | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год  | -   |
| 1.1.2.31. | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества   | -   |
| 1.1.2.32. | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события   | +   |
| 1.1.2.33. | Правила посещения организации  | +   |
| 1.1.2.34. | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  | +   |
| 1.1.2.35. | План по улучшению качества работы организации  | +   |
| 1.1.2.36. | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация в сфере противодействия коррупции               | -   |

| № п/п                   | Позиция оценивания<br>(в баллах)  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ<br>СИСТЕМА" |      |
|-------------------------|---|--|------|
| 1.1.2.37.               | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация в сфере охраны труда   | +  |      |
| 1.1.2.38.               | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защите персональных данных   | +  |      |
| 1.1.2.39.               | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействии терроризму   | -  |      |
| 1.1.2.40.               | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | -  |      |
| Оценка индикатора 1.1.2 |   | в баллах   | 67,5 |
|                         |   | в единицах   | 27   |



Значение **Показателя 1.1** ( $P_{инф}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - Единый порядок расчета показателей)<sup>3</sup> (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 1.1**, представленные в таблице 2.3

*Таблица 2.3 Значение показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»  
(результаты организации оператора)*

| № п/п | Наименование организации   | Оценка индикаторов (в баллах) |       | Значение показателя 1.1 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------------|-------|------------------------------------|
|       |  | 1.1.1                         | 1.1.2 |                                    |
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 100                           | 67,5  | 83,75                              |

**Показатель 1.2** «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен **одним индикатором:**

**Индикатор 1.2.1** «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен **шестью позициями оценивания** (Приложение Е). Оценка индикатора 1.2.1 представлена в таблице 2.4

Значение **Показателя 1.2** ( $P_{дист}$ ) определяется в соответствии с Единым

<sup>3</sup> Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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"

порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 1.2**, представленные в таблице 2.4

*Таблица 2.4 Значение показателя 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (результаты организации-оператора)*

| № п/п | Наименование организации   | Оценка позиции |         |         |         |         |         | Оценка индикатора 1.2.1 |            | Значение показателя 1.2 (в баллах) |
|-------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
|       |  | 1.2.1.1        | 1.2.1.2 | 1.2.1.3 | 1.2.1.4 | 1.2.1.5 | 1.2.1.6 | в баллах                | в единицах |                                    |
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | +              | +       | +       | -       | -       | -       | 90                      | 3          | 90                                 |

**Показатель 1.3** «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте» представлен **двумя индикаторами**:

**Индикатор 1.3.1** «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 1.3.1 представлена в таблице 2.5а

**Индикатор 1.3.2** «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 1.3.2 представлена в таблице 2.5б

*Таблица 2.5а Оценка индикатора 1.3.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах»  
(результаты респондентов)*

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 1.3.1 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 603                     | 600                                     | 99,5                               |

*Таблица 2.5б Оценка индикатора 1.3.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте»  
(результаты респондентов)*

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 1.3.2 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 603                     | 593                                     | 98,34                              |

Значение **Показателя 1.3** ( $P_{откр\_уд}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 1.3**, представленные в таблице 2.5

*Таблица 2.5 Значение показателя 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте» (результаты респондентов)*

| № п/п | Наименование организации   | Оценка индикаторов (в баллах) |              | Значение показателя 1.3 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------------|--------------|------------------------------------|
|       |  | 1.3.1                         | 1.3.2        |                                    |
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | <b>99,5</b>                   | <b>98,34</b> | <b>98,92</b>                       |

### 2.1.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»

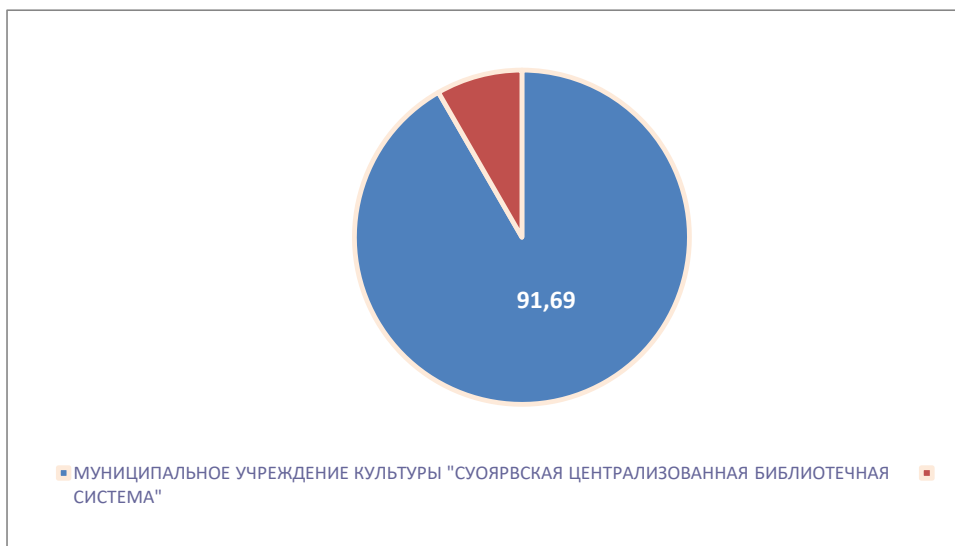


Рисунок 1 – Интегральный показатель по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" набрало 91,69 балла (Рис.1).

### 2.1.2. Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сфере культуры в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме

предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Формировать у получателей услуг потребность в использовании сайта организации как полноценного источника информации об ее деятельности, путем размещения актуальной информации о проводимых конкурсах, мероприятиях, и т.п.

3. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации культуры.

4. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт организации культуры.

5. Обеспечить на официальном сайте организации культуры полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

## 2.2. Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

**Критерий 2** оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг» представлен **двумя показателями**.

**Показатель 2.1** «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 2.1.1** «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг» представлен **шестью позициями оценивания** (Приложение Ж). Оценка индикатора 2.1.1 представлена в таблице 2.6

Значение **Показателя 2.1** ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 2.1**, представленные в таблице 2.6

Таблица 2.6 Значение показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (результаты организации-оператора)

| № п/п | Наименование организации   | Оценка позиции |         |         |         |         |         | Оценка индикатора 2.1.1 |            | Значение показателя 2.1 (в баллах) |
|-------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
|       |  | 2.1.1.1        | 2.1.1.2 | 2.1.1.3 | 2.1.1.4 | 2.1.1.5 | 2.1.1.6 | в баллах                | в единицах |                                    |
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | +              | +       | +       | +       | +       | -       | 100                     | 5          | 100                                |

**Показатель 2.2** «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» представлен **одним индикатором**:



**Индикатор 2.2.1** «Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 2.2.1 представлена в таблице 2.7

Значение **Показателя 2.2** ( $P^{комф}_{уд}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 2.2**, представленные в таблице 2.7

*Таблица 2.7 Значение показателя 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»  
(результаты респондентов)*

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 2.2.1 (в баллах) | Значение показателя 2.2 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 603                     | 591                                     | 98,01                              | 98,01                              |

### 2.2.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

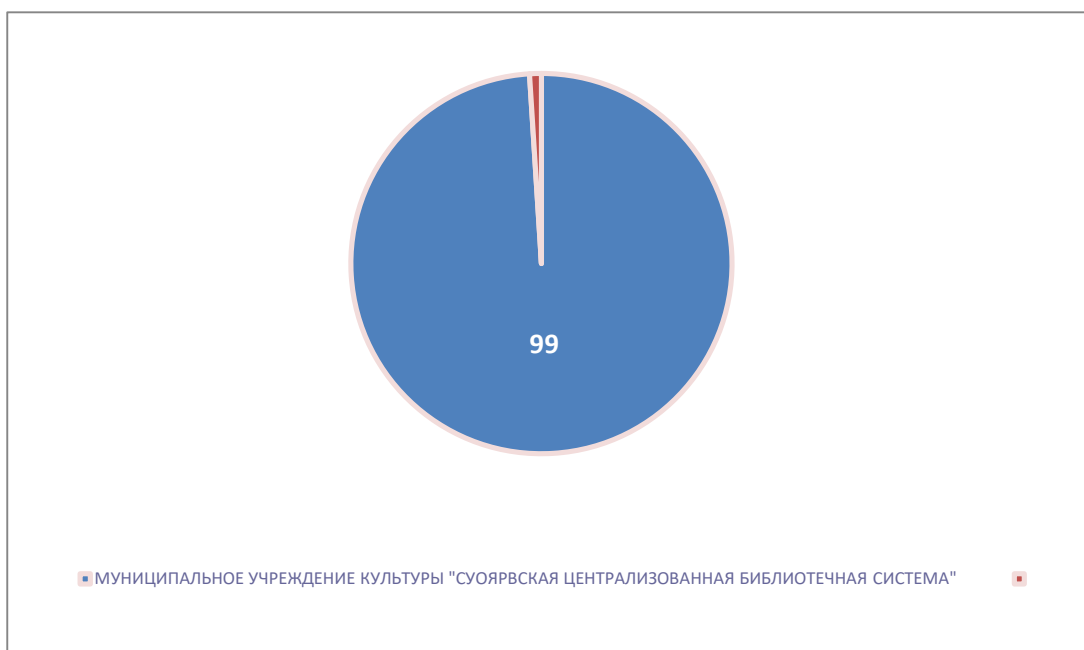


Рисунок 2 – Интегральный показатель по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" набрало 99 баллов (Рис.2).

### 2.2.2. Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг

Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры.

**Разместить информацию о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)**

## 2.3. Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

**Критерий 3** оценки качества «Доступность услуг для инвалидов» представлен **тремя показателями**.

**Показатель 3.1** Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 3.1.1** Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов представлен **пятью позициями оценивания** (Приложение 3). Оценка индикатора 3.1.1 представлена в таблице 2.8

Значение **Показателя 3.1** ( $P_{орг\ дост}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 3.1**, представленные в таблице 2.8

Таблица 2.8 Значение показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» (результаты организации-оператора)

| № п/п | Наименование организации   | Оценка позиции |         |         |         |         | Оценка индикатора 3.1.1 |            | Значение показателя 3.1 (в баллах) |
|-------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
|       |  | 3.1.1.1        | 3.1.1.2 | 3.1.1.3 | 3.1.1.4 | 3.1.1.5 | в баллах                | в единицах |                                    |
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | -              | -       | +       | -       | -       | 20                      | 1          | 20                                 |

**Показатель 3.2** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 3.2.1** Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлено **шестью позициями оценивания** (Приложение И). Оценка индикатора 3.2.1 представлена в таблице 2.9

Значение **Показателя 3.2** ( $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 3.2**, представленные в таблице 2.9

*Таблица 2.9 Значение показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (результаты организации-оператора)*

| № п/п | Наименование организации   | Оценка позиции |         |         |         |         |         | Оценка индикатора 3.2.1 |            | Значение показателя 3.2 (в баллах) |
|-------|--|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
|       |  | 3.2.1.1        | 3.2.1.2 | 3.2.1.3 | 3.2.1.4 | 3.2.1.5 | 3.2.1.6 | в баллах                | в единицах |                                    |
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | -              | -       | -       | +       | -       | -       | 20                      | 1          | 20                                 |

**Показатель 3.3** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 3.3.1** «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 3.3.1 представлена в таблице 2.10

Значение **Показателя 3.3** ( $P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 3.3**, представленные в таблице 2.10

Таблица 2.10 Значение показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»  
(результаты респондентов)

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 3.3.1 (в баллах) | Значение показателя 3.3 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 603                     | 554                                     | 91,87                              | 91,87                              |

### 2.3.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

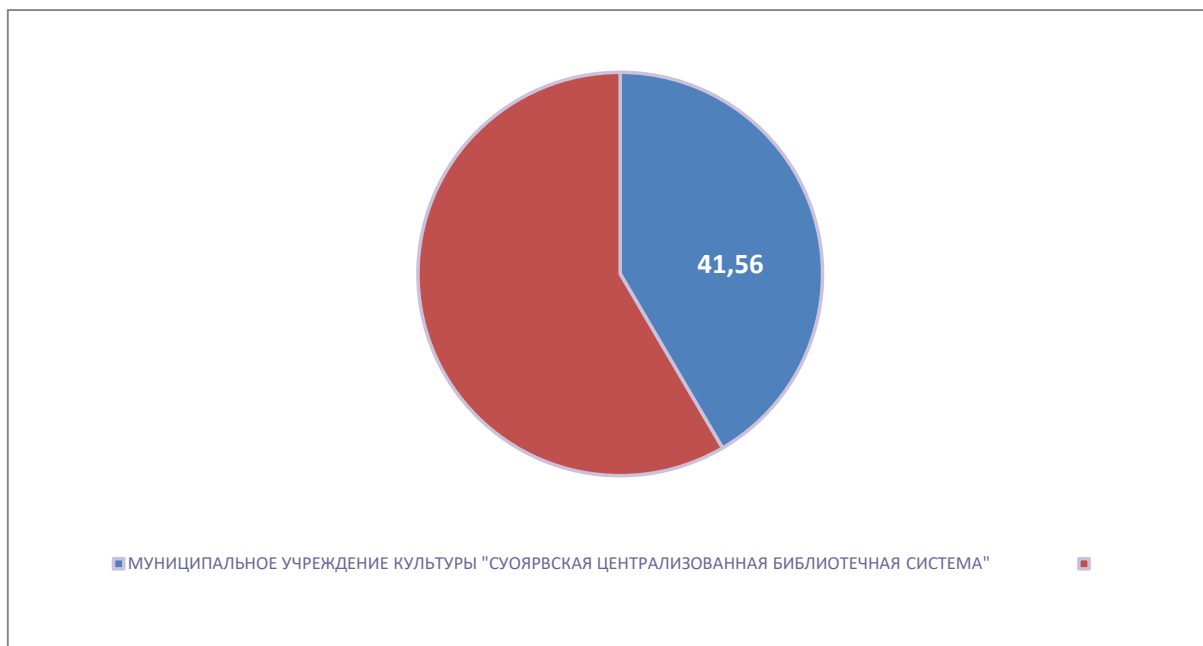


Рисунок 3 – Интегральный показатель по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" набрало 41,56 балла (Рис.3).

### 2.3.2. Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов

Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организации культуры.



## **2.4. Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

**Критерий 4** оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен **тремя показателями**.

**Показатель 4.1** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 4.1.1** «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.1.1 представлена в таблице 2.11

Значение **Показателя 4.1** ( $P^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 4.1**, представленные в таблице 2.11

Таблица 2.11 Значение показателя 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»  
(результаты респондентов)

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 4.1.1 (в баллах) | Значение показателя 4.1 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 603                     | 601                                     | 99,67                              | 99,67                              |

**Показатель 4.2** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлен **одним индикатором:**

**Индикатор 4.2.1** «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.12

Значение **Показателя 4.2** ( $P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 4.2**, представленные в таблице 2.12

Таблица 2.12 Значение показателя 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» (результаты респондентов)

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 4.2.1 (в баллах) | Значение показателя 4.2 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 603                     | 600                                     | 99,5                               | 99,5                               |

**Показатель 4.3** «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 4.3.1** «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.13

Значение **Показателя 4.3** ( $P_{\text{вежл.лист}_{\text{уд}}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 4.3**, представленные в таблице 2.13

*Таблица 2.13 Значение показателя 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»  
(результаты респондентов)*

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 4.3.1 (в баллах) | Значение показателя 4.3 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | <b>603</b>              | <b>603</b>                              | <b>100</b>                         | <b>100</b>                         |

### 2.4.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»

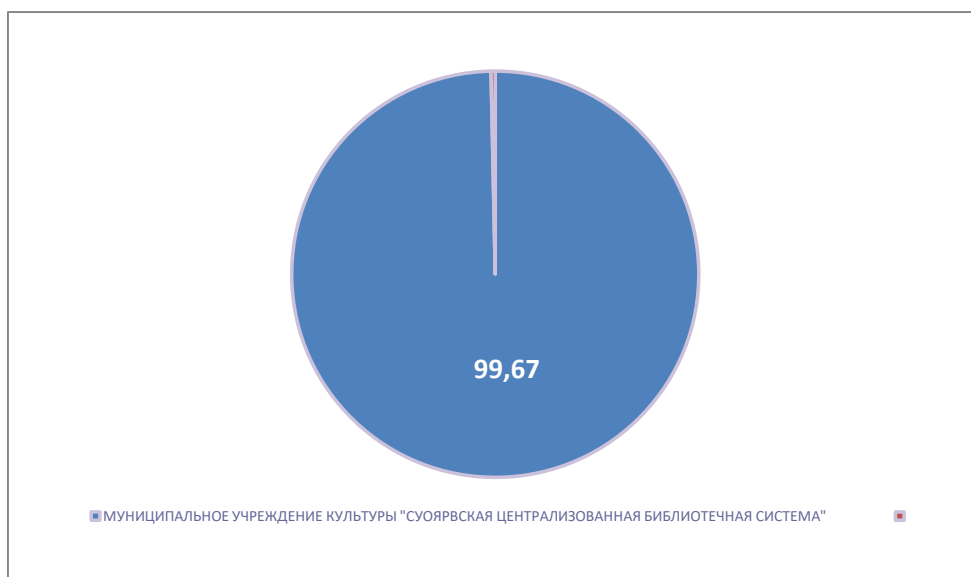


Рисунок 4 – Интегральный показатель по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" набрало 99,67 балла (Рис. 4).

### 2.4.2. Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации

Создать условия для увеличения до 100% доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры.

## 2.5. Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерий 5 оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен **тремя показателями**.

**Показатель 5.1** «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 5.1.1** «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 5.1.1 представлена в таблице 2.14

Значение **Показателя 5.1** ( $P_{\text{реком}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 5.1**, представленные в таблице 2.14

*Таблица 2.14 Значение показателя 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»*

*(результаты респондентов)*

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 5.1.1 (в баллах) | Значение показателя 5.1 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 603                     | 603                                     | 100                                | 100                                |

**Показатель 5.2** «Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 5.2.1** «Удовлетворенность удобством графика работы организации» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 5.2.1 представлена в таблице 2.15

Значение **Показателя 5.2** ( $P_{\text{орг.усл.уд}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 5.2**, представленные в таблице 2.15

*Таблица 2.15 Значение показателя 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации»  
(результаты респондентов)*

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 5.2.1 (в баллах) | Значение показателя 5.2 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | 603                     | 601                                     | 99,67                              | 99,67                              |

**Показатель 5.3** «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 5.3.1** «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 5.3.1 представлена в таблице 2.16.

Значение **Показателя 5.3** ( $P_{\text{орг.усл.уд}}$ ) определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б).

В результате проведенного анализа получены следующие значения **Показателя 5.3**, представленные в таблице 2.16.

Таблица 2.16 Значение показателя 5.3 «Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации» (результаты респондентов)

| № п/п | Наименование организации   | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 5.3.1 (в баллах) | Значение показателя 5.3 (в баллах) |
|-------|--|-------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"СУОЯРВСКАЯ<br>ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ<br>БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | <b>603</b>              | <b>603</b>                              | <b>100</b>                         | <b>100</b>                         |



### 2.5.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

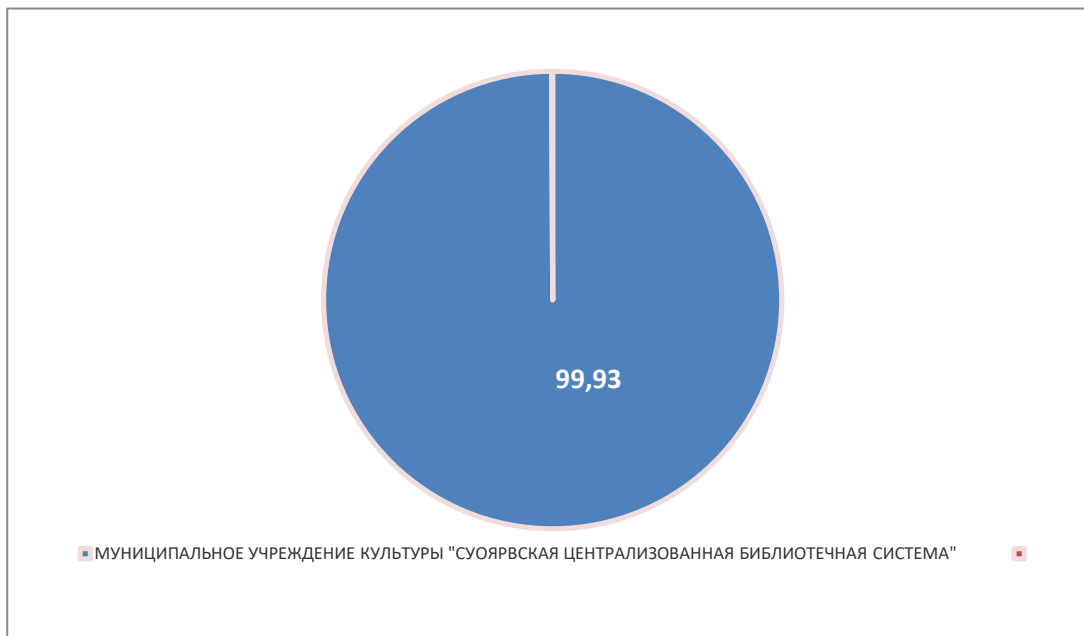


Рисунок 5 – Интегральный показатель по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" набрало 99,93 балла (Рис.5).

### 2.5.2. Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг

Создать условия для увеличения до 100% доли удовлетворенности условиями оказания услуг в организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры.

### **3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия**

Во исполнение указаний Министерства культуры Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих деятельность на территории **муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия**, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества услуг.

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"** набрало **86,37** интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг.

### **3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия**

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность на территории **муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия**, показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организации, размещенное на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет», согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Недостаточность условий для предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации о деятельности и услугах учреждения, размещенной на сайте организации.

4. Отсутствие информации о возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

### **3.2. Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры**

- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению;

- повышать комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры;

- повышать комфортность условий получения услуг в организациях культуры лицами с ОВЗ и инвалидами;

- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации культуры;

- обеспечить наличие на официальном сайте организации культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;

- обеспечить на официальном сайте организации культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;

- совершенствовать работу сайта организаций культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;

- активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайте и стендах организации, создавая положительный имидж организации сферы культуры.

Организации в сфере культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей официального

сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.

### 3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия

| №  | Наименование организации   | Предложения   |
|--|--|---|
| 1  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"СУОЯРВСКАЯ<br>ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ<br>БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | ремонт помещений  |
|  |  | Требуется отремонтировать пристроенную часть библиотеки (читальный зал)             |
|  |  | Мало места для обслуживания читателей на абонементе. Требуется новинки литературы   |
|  |  | Хромает "Доступная среда" для колясочников  |
|  |  | Мало место, где выбирают книги  |
|  |  | Лучше комплектовать фонд новыми книгами, требуется косметический ремонт в кабинетах |
|  |  | продлить рабочий день в музее   |
|  |  | нет доступной среды для колясочников, нет кулера с водой, требуется ремонт          |
|  |  | ремонт помещений и отопления в зимний период  |
|  |  | поменять линолеум на полу   |
|  |  | Включить услугу ламинирование, печать формата А3                                    |
|  |  | режим работы музея пересмотреть в сторону увеличения работы в вечернее время        |
|  |  | больше света в помещениях   |
|  |  | изменить интерьер   |
| сделать модельной библиотекой            |  |   |
| нет пандусов, нужен ремонт косметический |  |   |

**ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году**

| № п/п | Наименование организации   | ФИО руководителя                 | Юридический адрес организации                          | Контактный телефон    | Адрес электронной почты | Адрес официального сайта  |
|-------|--|----------------------------------|--|-----------------------|-------------------------|---|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"СУОЯРВСКАЯ<br>ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ<br>БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | Кичманюк<br>Ольга<br>Анатольевна | 186870, Респ Карелия,<br>г Суоярви, ул Ленина,<br>д 33 | 8 (81457) 5-<br>30-30 | librory_suo@onego.ru    | <a href="https://suolib.jimdofree.com/">https://suolib.jimdofree.com/</a> |

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры

| № показателя   | Показатели <sup>4</sup>  | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров оценки   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки |              |
|--|--|-----------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|
| <b>1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b> |  |                       |   |  |                              |                                |              |              |
| 1.1  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 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"):<br>- на информационных стендах в помещении организации;<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) | 30%                   | 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами  | - отсутствует информация о деятельности организации  | 0 баллов                     | 100 баллов                     | Наблюдение   |              |
|  |  |                       |   | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов                 |                                |              |              |
|  |  |                       | 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации  | 0 баллов                     |                                | 1-100 баллов | Анализ сайта |
|  |  |                       |   | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) |                              |                                |              |              |

<sup>4</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»



**Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»**

| № показателя               | Показатели <sup>4</sup>  | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров оценки   | Значение параметров в баллах  | Максимальное значение в баллах | Метод оценки  |
|----------------------------|--|-----------------------|--|--|---|--------------------------------|---|
| 1.2                        | Обеспечение на официальном сайте организации (учреждения) 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, 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) | 30%                   | 1.2.1 Обеспечение на официальном сайте организации (учреждения) наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:<br>- телефона;<br>- электронной почты;<br>- электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;<br>- электронных сервисов для получения консультации по оказываемым услугам;<br>- раздела "Часто задаваемые вопросы";<br>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | - отсутствуют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг   | 0 баллов  | 100 баллов                     | Анализ сайта  |
|                            |  |                       |  | - один дистанционный способ взаимодействия   | 20 баллов   |                                |   |
|                            |  |                       |  | - два дистанционных способа взаимодействия   | 40 баллов   |                                |   |
|                            |  |                       |  | - три дистанционных способа взаимодействия   | 60 баллов   |                                |   |
|                            |  |                       |  | - четыре дистанционных способа взаимодействия  | 80 баллов   |                                |   |
|                            |  |                       |  | - пять и более дистанционных способов взаимодействия   | 100 баллов  |                                |   |
| 1.3                        | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40%                   | 1.3.1 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации  | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов  | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|                            |  |                       |  | 1.3.2 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»   | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) |                                |   |
| <b>ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1</b> |  | <b>100%</b>           |  |  |   | <b>100 баллов</b>              |   |

| № показателя   | Показатели <sup>4</sup>  | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров оценки   | Значение параметров в баллах   | Максимальное значение в баллах | Метод оценки  |
|--|--|-----------------------|--|--|--|--------------------------------|---|
| <b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>5</sup></b> |  |                       |  |  |  |                                |   |
| 2.1  | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:<br>- наличие зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- наличие и доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>- санитарное состояние помещений организации;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр. | 50%                   | 2.1.1 Наличие в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:<br>- наличие зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- наличие и доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>- санитарное состояние помещений организации;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр. | - отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется деятельность<br><br>- наличие одного условия<br><br>- наличие двух условий<br><br>- наличие трех условий<br><br>- наличие четырех условий<br><br>- наличие пяти и более условий | 0 баллов<br><br>20 баллов<br><br>40 баллов<br><br>60 баллов<br><br>80 баллов<br><br>100 баллов | 100 баллов                     | Наблюдение  |
| 2.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50%                   | 2.3.1 Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)  | 0-100 баллов   | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| <b>ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2</b>   |  | <b>100%</b>           |  |  |  | <b>100 баллов</b>              |   |

<sup>5</sup> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1

| № показателя   | Показатели <sup>4</sup>   | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров оценки  | Значение параметров в баллах   | Максимальное значение в баллах | Метод оценки                |
|--|---|-----------------------|---|---|--|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b> |   |                       |   |   |  |                                |                             |
| 3.1 <sup>6</sup>                                     | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   | 30%                   | 3.1.1 Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   | - отсутствует оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов<br>- наличие одного условия<br>- наличие двух условий<br>- наличие трех условий<br>- наличие четырех условий<br>- наличие пяти условий | 0 баллов<br>20 баллов<br>40 баллов<br>60 баллов<br>80 баллов<br>100 баллов | 100 баллов                     | Наблюдение                  |
| 3.2  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по | 40%                   | 3.2.1 Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими<br>- наличие одного условия<br>- наличие двух условий<br>- наличие трех условий<br>- наличие четырех условий   | 0 баллов<br>20 баллов<br>40 баллов<br>60 баллов<br>80 баллов               | 100 баллов                     | Наблюдение/<br>Анализ сайта |

<sup>6</sup> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

**Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»**

| № показателя   | Показатели <sup>4</sup>   | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров оценки  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки  |
|--|---|-----------------------|--|---|------------------------------|--------------------------------|---|
|  | сопровождению инвалидов в помещении организации;<br>- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому   |                       | организации, прошедшими необходимым обучением (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;<br>- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому     | - наличие пяти и более условий  | 100 баллов                   |                                |   |
| 3.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30%                   | 3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов   | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| <b>ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 3</b>   |   | <b>100%</b>           |  |   |                              | <b>100 баллов</b>              |   |
| <b>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b> |   |                       |  |   |                              |                                |   |
| 4.1  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники справочной, кассиры и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40%                   | 4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 4.2  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40%                   | 4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию                                       | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)                     | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |

**Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»**

| № показателя  | Показатели <sup>4</sup>   | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров оценки  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки  |
|---|---|-----------------------|---|---|------------------------------|--------------------------------|---|
| 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) | 20%                   | 4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)                | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| <b>ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4</b>  |   | <b>100%</b>           |   |   |                              | <b>100 баллов</b>              |   |
| <b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»<sup>7</sup></b> |   |                       |   |   |                              |                                |   |
| 5.1   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 30%                   | 5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым   | 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, переведенных в баллы) | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 20%                   | 5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации  | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)  | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50%                   | 5.3.1 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации  | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| <b>ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 5</b>  |   | <b>100%</b>           |   |   |                              | <b>100 баллов</b>              |   |

<sup>7</sup> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1

## **ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок 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<sup>8</sup>**

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

### **Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:**

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100 \quad (B.1)$$

где

$I_{стенд}$  - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их

---

<sup>8</sup> Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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»

функционирование» ( $P_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (\text{B.2})$$

где:

$T_{\text{дист}}$  - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ( $P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{B.3})$$

где

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

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

### **Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:**

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (\text{B.4})$$

где:

$T_{\text{комф}}$  - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность



предоставления услуги»<sup>9</sup>

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ( $\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100 \quad (\text{В.5})$$

где

$y^{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

#### **Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:**

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ( $\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}} \quad (\text{В.6})$$

где:

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ( $\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \quad (\text{В.7})$$

где:

$T^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$  - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

<sup>9</sup> Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы



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

$$\Pi_{уд}^{дост} = \left( \frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100. \quad (B.8)$$

где

$У_{дост}$  - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

**Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:**

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

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (B.9)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ( $\Pi_{уд}^{оказ.услуг}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (B.10)$$

где

$У_{оказ.услуг}$  - 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 социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( $П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left( \frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.11})$$

где

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

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

#### **Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ( $П_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{реком}} = \left( \frac{У_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.12})$$

где

$У_{\text{реком}}$  - 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» ( $П_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$П_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left( \frac{У_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.13})$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ( $\text{П}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\text{П}_{\text{уд}} = \left( \frac{\text{У}_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (\text{В.14})$$

где

$\text{У}_{\text{уд}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:**

$$\text{S}_n = \sum \text{K}_n^m / 5 \quad (\text{В.15})$$

где:

$\text{S}_n$  - показатель оценки качества n-ой организации;

$\text{K}_n^m$  - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$\text{K}_n^1 = (0,3 \times \text{П}_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \text{П}_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-откр}}) \quad (\text{В.16})$$

$$\text{K}_n^2 = (0,3 \times \text{П}_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \text{П}_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-комф}}) \quad (\text{В.17})$$

$$\text{K}_n^3 = (0,3 \times \text{П}_{\text{дост}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \text{П}_{\text{дост}}^{\text{п-услуг}} + 0,3 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-дост}}) \quad (\text{В.18})$$

$$\text{K}_n^4 = (0,4 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-перв.конт}} + 0,4 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-оказ.услуг}} + 0,2 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-вежл.дист}}) \quad (\text{В.19})$$

$$\text{K}_n^5 = (0,3 \times \text{П}_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \text{П}_{\text{уд}}^{\text{п-орг.усл}} + 0,5 \times \text{П}_{\text{уд}}^n), \quad (\text{В.20})$$

$\text{П}_{\text{инф}}^n \dots \text{П}_{\text{уд}}^n$  - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 2-5 Единого порядка.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1)**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Адрес сайта/URL/         |  |
| Наименование организации |  |
| Регион                   |  |
| Адрес                    |  |
| Ф.И.О. руководителя      |  |
| Контактный телефон       |  |
| Электронная почта        |  |
| Дата анализа             |  |
| Ф.И.О. эксперта          |  |

| № индикатора | Индикаторы   | Соответствие |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|--|--------------|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |  | да           | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
| 1.1.1.1.     | Полное и сокращенное наименование организации культуры                         | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.2.     | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.3.     | Схема проезда к организации культуры   | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.4.     | Почтовый адрес организации культуры  | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.5.     | Информация о дате создания организации культуры                                | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.6.     | Информация об учредителе (учредителях)   | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |

| № индикатора | Индикаторы  | Соответствие |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|---|--------------|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |   | да           | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
| 1.1.1.7.     | Копия устава (изменения в устав)  | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.8.     | Свидетельство о государственной регистрации   | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.9.     | Информация о структуре организации культуры   | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.10.    | Информация о режиме, графике работы   | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.11.    | Контактные телефоны   | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.12.    | Адреса электронной почты  | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.13.    | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.14.    | Сведения о видах предоставляемых услуг  | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.15.    | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги   | +            | -   | 6,25                           | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.1.16.    | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события  |              |     |                                |  |                              |                        |            |
|              | <b>ИТОГО</b>  |              |     | <b>100</b>                     | <b>16</b>  |                              |                        |            |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2)**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Адрес сайта/URL/         |  |
| Наименование организации |  |
| Регион                   |  |
| Адрес                    |  |
| Ф.И.О. руководителя      |  |
| Контактный телефон       |  |
| Электронная почта        |  |
| Дата анализа             |  |
| Ф.И.О. эксперта          |  |

| № индикатора | Индикаторы <sup>10</sup>   | Соответствие содержанию, порядку (форме) |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|--|--|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |  | да                                       | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
| 1.1.2.1.     | Полное наименование организации культуры                                       | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.2.     | Сокращенное наименование организации культуры                                  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.3.     | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |

<sup>10</sup> Индикаторы сформированы на основе Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"

**Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»**

| № индикатора | Индикаторы <sup>10</sup>  | Соответствие содержанию, порядку (форме) |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|---|--|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |   | да                                       | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
| 1.1.2.4.     | Схема проезда   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.5.     | Почтовый адрес  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.6.     | Информация о дате создания организации культуры                   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.7.     | Сведения об учредителе (учредителях)                              | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.8.     | Копия устава (изменения в устав) <sup>11</sup>                    | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.9.     | Свидетельство о государственной регистрации                       | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.10.    | Решение учредителя о создании организации культуры                | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.11.    | Решение учредителя о назначении руководителя организации культуры | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.12.    | Копии положений о филиалах и представительствах                   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |

<sup>11</sup> ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст)

**Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»**

| № индикатора | Индикаторы <sup>10</sup>   | Соответствие содержанию, порядку (форме) |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|--|--|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |  | да                                       | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
| 1.1.2.13.    | Информация о структуре организации культуры  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.14.    | Режим, график работы   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.15.    | Контактные телефоны  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.16.    | Адреса электронной почты   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.17.    | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры                                  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.18.    | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.19.    | Сведения о видах предоставляемых услуг   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.20.    | Перечень оказываемых услуг на бесплатной основе  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.21.    | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |



Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»

| № индикатора | Индикаторы <sup>10</sup>   | Соответствие содержанию, порядку (форме) |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|--|--|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |  | да                                       | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
| 1.1.2.22.    | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.23.    | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)      | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.24.    | Копии отчетов по финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.25.    | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.26.    | Информация о материально-  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |

**Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»**

| № индикатора | Индикаторы <sup>10</sup>  | Соответствие содержанию, порядку (форме) |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|---|--|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |   | да                                       | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
|              | техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, приспособленными для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |     |                                |  |                              |                        |            |
| 1.1.2.27.    | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации                                   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.28.    | Информация о государственном (муниципальном) задании  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.29.    | Отчет о результатах деятельности учреждения (информация о выполнении государственного (муниципального) задания)   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.30.    | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.31.    | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.32.    | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции),   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»

| № индикатора | Индикаторы <sup>10</sup>   | Соответствие содержанию, порядку (форме) |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|--|--|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |  | да                                       | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
|              | новости, события   |  |     |                                |  |                              |                        |            |
| 1.1.2.33.    | Правила посещения организации  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.34.    | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности                                      | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.35.    | План по улучшению качества работы организации  | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.36.    | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация в сфере противодействия коррупции | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.37.    | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация в сфере охраны труда              | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы»

| № индикатора | Индикаторы <sup>10</sup>  | Соответствие содержанию, порядку (форме) |     | Максимальное значение в баллах | Количество материалов/единиц информации, установленное НПА | Оценка эксперта              |                        | Примечание |
|--------------|---|--|-----|--------------------------------|--|------------------------------|------------------------|------------|
|              |   | да                                       | нет |                                |  | Соответствие/ несоответствие | Фактическое количество |            |
| 1.1.2.38.    | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защите персональных данных   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.39.    | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействии терроризму   | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
| 1.1.2.40.    | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | +  | -   | 2,5                            | 1  |                              |                        |            |
|              | <b>ИТОГО</b>  |  |     | <b>100</b>                     | <b>40</b>  |                              |                        |            |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1)**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Наименование организации</b> |  |
| <b>Регион</b>                   |  |
| <b>Адрес</b>                    |  |
| <b>Ф.И.О. руководителя</b>      |  |
| <b>Контактный телефон</b>       |  |
| <b>Электронная почта</b>        |  |
| <b>Дата анализа</b>             |  |
| <b>Ф.И.О. эксперта</b>          |  |

| № индикатора                                    | Индикаторы   | Наличие |     | Функционирование |            | Примечание |
|---|--|---------|-----|------------------|------------|------------|
|   |  | да      | нет | да               | нет        |            |
| 1.2.1.1.  | Телефон  | +       | -   | +                | -          |            |
| 1.2.1.2.  | Электронная почта  | +       | -   | +                | -          |            |
| 1.2.1.3.  | Электронные сервисы для подачи электронного обращения/жалобы/предложения   | +       | -   | +                | -          |            |
| 1.2.1.4.  | Электронные сервисы для получения консультации по оказываемым услугам  | +       | -   | +                | -          |            |
| 1.2.1.5.  | Раздел "Часто задаваемые вопросы"  | +       | -   | +                | -          |            |
| 1.2.1.6.  | Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | +       | -   | +                | -          |            |
| <b>Количество итоговых баллов по показателю</b> |  |         |     |                  |            |            |
| -   | отсутствуют на официальном сайте организации (учреждения) дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг             |         |     |                  | 0 баллов   |            |
| -   | один дистанционный способ взаимодействия   |         |     |                  | 20 баллов  |            |
| -   | два дистанционных способа взаимодействия   |         |     |                  | 40 баллов  |            |
| -   | три дистанционных способа взаимодействия   |         |     |                  | 60 баллов  |            |
| -   | четыре дистанционных способа взаимодействия  |         |     |                  | 80 баллов  |            |
| -   | пять и более дистанционных способов взаимодействия   |         |     |                  | 100 баллов |            |
| <b>ИТОГО</b>                                    |  |         |     |                  |            |            |

## ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий для предоставления услуг (параметр 2.1.1)

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Наименование организации</b> |  |
| <b>Регион</b>                   |  |
| <b>Адрес</b>                    |  |
| <b>Ф.И.О. руководителя</b>      |  |
| <b>Контактный телефон</b>       |  |
| <b>Электронная почта</b>        |  |
| <b>Дата анализа</b>             |  |
| <b>Ф.И.О. эксперта</b>          |  |

| № индикатора                                    | Индикаторы  | Наличие    |     | Примечание |
|---|---|------------|-----|------------|
|   |   | да         | нет |            |
| 2.1.1.1.  | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)   | +          | -   |            |
| 2.1.1.2.  | Наличие и понятность навигации внутри организации   | +          | -   |            |
| 2.1.1.3.  | Доступность питьевой воды   | +          | -   |            |
| 2.1.1.4.  | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)   | +          | -   |            |
| 2.1.1.5.  | Санитарное состояние помещений организации  | +          | -   |            |
| 2.1.1.6.  | Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | +          | -   |            |
| <b>Количество итоговых баллов по показателю</b> |   |            |     |            |
| -   | отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется деятельность   | 0 баллов   |     |            |
| -   | наличие одного условия  | 20 баллов  |     |            |
| -   | наличие двух условий  | 40 баллов  |     |            |
| -   | наличие трех условий  | 60 баллов  |     |            |
| -   | наличие четырех условий   | 80 баллов  |     |            |
| -   | наличие пяти и более условий  | 100 баллов |     |            |
| <b>ИТОГО</b>                                    |   |            |     |            |

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1)

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Наименование организации |  |
| Регион                   |  |
| Адрес                    |  |
| Ф.И.О. руководителя      |  |
| Контактный телефон       |  |
| Электронная почта        |  |
| Дата анализа             |  |
| Ф.И.О. эксперта          |  |

| № индикатора                                    | Индикаторы   | Наличие    |     | Примечание |
|---|--|------------|-----|------------|
|   |  | да         | нет |            |
| 3.1.1.1.  | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)  | +          | -   |            |
| 3.1.1.2.  | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  | +          | -   |            |
| 3.1.1.3.  | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  | +          | -   |            |
| 3.1.1.4.  | Наличие сменных кресел-колясок   | +          | -   |            |
| 3.1.1.5.  | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации                                       | +          | -   |            |
| <b>Количество итоговых баллов по показателю</b> |  |            |     |            |
| -   | отсутствует оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 0 баллов   |     |            |
| -   | наличие одного условия   | 20 баллов  |     |            |
| -   | наличие двух условий   | 40 баллов  |     |            |
| -   | наличие трех условий   | 60 баллов  |     |            |
| -   | наличие четырех условий  | 80 баллов  |     |            |
| -   | наличие пяти условий   | 100 баллов |     |            |
| <b>ИТОГО</b>                                    |  |            |     |            |

**ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (параметр 3.2.1)**

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Наименование организации</b> |  |
| <b>Регион</b>                   |  |
| <b>Адрес</b>                    |  |
| <b>Ф.И.О. руководителя</b>      |  |
| <b>Контактный телефон</b>       |  |
| <b>Электронная почта</b>        |  |
| <b>Дата анализа</b>             |  |
| <b>Ф.И.О. эксперта</b>          |  |

| № индикатора                                    | Индикаторы  | Наличие    |     | Примечание |
|---|---|------------|-----|------------|
|   |   | да         | нет |            |
| 3.2.1.1.  | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации   | +          | -   |            |
| 3.2.1.2.  | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля                      | +          | -   |            |
| 3.2.1.3.  | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                                       | +          | -   |            |
| 3.2.1.4.  | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению  | +          | -   |            |
| 3.2.1.5.  | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | +          | -   |            |
| 3.2.1.6.  | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  | +          | -   |            |
| <b>Количество итоговых баллов по показателю</b> |   |            |     |            |
| -   | отсутствуют в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | 0 баллов   |     |            |
| -   | наличие одного условия  | 20 баллов  |     |            |
| -   | наличие двух условий  | 40 баллов  |     |            |
| -   | наличие трех условий  | 60 баллов  |     |            |
| -   | наличие четырех условий   | 80 баллов  |     |            |
| -   | наличие пяти условий  | 100 баллов |     |            |
| <b>ИТОГО</b>                                    |   |            |     |            |



## ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг

АНКЕТА № \_\_\_\_\_

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

### Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

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

| № п/п | Вопрос  | Вариант ответа                               |
|-------|---|--|
| 1     | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?  | <input type="checkbox"/> Удовлетворен (а)    |
|       |   | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен (а) |
| 2     | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?   | <input type="checkbox"/> Удовлетворен (а)    |
|       |   | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)  |
| 3     | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)     |
|       |   | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)  |
| 4     | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?  | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)     |
|       |   | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)  |
| 5     | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и   | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)     |

| № п/п | Вопрос   | Вариант ответа   |
|-------|--|--|
|       | вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?  | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)  |
| 6     | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?  | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)                  |
| 7     | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)                  |
| 8     | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?  | <input type="checkbox"/> Да, порекомендовал бы<br><input type="checkbox"/> Нет, не стал бы рекомендовать |
| 9     | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?   | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)                  |
| 10    | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?  | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)<br><input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)                  |
| 11    | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:   |  |
| 12    | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол   | <input type="checkbox"/> Женский<br><input type="checkbox"/> Мужской                                     |
| 13    | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет)  |  |

Благодарим Вас за участие в опросе!

## ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей услуг

АНКЕТА № \_\_\_\_\_

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

### Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

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

| Данные геолокации |  | Данные прохождения онлайн анкетирования |  |
|-------------------|--|---|--|
| IP адрес          |  | Дата/время                              |  |
| GPS метка         |  | Продолжительность                       |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?  | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)    |
|   |   | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 2 | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?   | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)    |
|   |   | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |
| 3 | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)    |
|   |   | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а) |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 4  | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?   | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)               |
|    |  | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)            |
| 5  | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?  | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)               |
|    |  | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)            |
| 6  | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?  | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)               |
|    |  | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)            |
| 7  | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)               |
|    |  | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)            |
| 8  | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?  | <input type="checkbox"/> Да, порекомендовал бы         |
|    |  | <input type="checkbox"/> Нет, не стал бы рекомендовать |
| 9  | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?   | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)               |
|    |  | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)            |
| 10 | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?  | <input type="checkbox"/> Удовлетворен(а)               |
|    |  | <input type="checkbox"/> Не удовлетворен(а)            |
| 11 | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:   |  |
| 12 | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол   | <input type="checkbox"/> Женский                       |
|    |  | <input type="checkbox"/> Мужской                       |
| 13 | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет)  |  |

Благодарим Вас за участие в опросе!

## ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования

### РЕЕСТР

ссылок для онлайн анкетирования для размещения на официальном сайте организаций социальной сферы, а также органа исполнительной власти/органа местного самоуправления

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Заказчик:                           | АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "СУОЯРВСКИЙ РАЙОН"   |
| Адрес:                              | 186870, Респ Карелия, г Суоярви, ул. Шельшакова, д 6  |
| Реестр ссылок онлайн анкетирования: | <a href="http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=79D6458C-FDC5-4327-B469-6E27D5065EAC">http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=79D6458C-FDC5-4327-B469-6E27D5065EAC</a> |
| Ссылка на результаты анкетирования: | <a href="http://resurs-online.ru/Report.aspx?Guid=F7220313-8D01-4164-BFBD-8C7E2ECBF779">http://resurs-online.ru/Report.aspx?Guid=F7220313-8D01-4164-BFBD-8C7E2ECBF779</a>       |

### СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ

| № п/п | Наименование организации   | url анкеты  | url статистики по анкете  |
|-------|--|---|---|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | <a href="http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=8FDEC37B-3EE5-4E2C-8EE9-6BB1D4D58664">http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=8FDEC37B-3EE5-4E2C-8EE9-6BB1D4D58664</a> | <a href="http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=8FDEC37B-3EE5-4E2C-8EE9-6BB1D4D58664">http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=8FDEC37B-3EE5-4E2C-8EE9-6BB1D4D58664</a> |

**ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры муниципального образования «Суоярвский район» Республики Карелия (массив)**

| №   | Наименование организации   | Итоговое значение | Критерий | Значение критерия, балл | Показатель | Значимость показателя % | Значение показателя, балл | Параметр | Значимость параметра % | Объем информации (кол-во, число удовл. получателей) (факт) | Объем информации (кол-во, число опрошенных) (норматив) | Значение индикатора, балл |      |
|-----|--|-------------------|----------|-------------------------|------------|-------------------------|---------------------------|----------|------------------------|--|--|---------------------------|------|
| 1   | МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "СУОЯРВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" | <b>86,37</b>      | 1        | 91,69                   | 1.1        | 30                      | 83,75                     | 1.1.1    | 50                     | 16   | 16   | 100                       |      |
|     |  |                   |          |                         | 1.1.2      | 50                      |                           | 27       | 40                     | 67,5   |  |                           |      |
|     |  |                   |          |                         | 1.2        | 30                      |                           | 90       | 1.2.1                  | 100  | 3  | 6                         | 90   |
|     |  |                   |          |                         | 1.3        | 40                      |                           | 98,92    | 1.3.1                  | 50   | 600  | 603                       | 99,5 |
|     |  |                   | 1.3.2    | 50                      | 593        | 603                     | 98,34                     |          |                        |  |  |                           |      |
|     |  |                   | 2        | 99                      | 2.1        | 50                      | 100                       | 2.1.1    | 100                    | 5  | 6  | 100                       |      |
|     |  |                   |          |                         | 2.2        | 50                      | 98,01                     | 2.2.1    | 100                    | 591  | 603  | 98,01                     |      |
|     |  |                   | 3        | 41,56                   | 3.1        | 30                      | 20                        | 3.1.1    | 100                    | 1  | 5  | 20                        |      |
|     |  |                   |          |                         | 3.2        | 40                      | 20                        | 3.2.1    | 100                    | 1  | 6  | 20                        |      |
|     |  |                   |          |                         | 3.3        | 30                      | 91,87                     | 3.3.1    | 100                    | 554  | 603  | 91,87                     |      |
|     |  |                   | 4        | 99,67                   | 4.1        | 40                      | 99,67                     | 4.1.1    | 100                    | 601  | 603  | 99,67                     |      |
|     |  |                   |          |                         | 4.2        | 40                      | 99,5                      | 4.2.1    | 100                    | 600  | 603  | 99,5                      |      |
|     |  |                   |          |                         | 4.3        | 20                      | 100                       | 4.3.1    | 100                    | 603  | 603  | 100                       |      |
|     |  |                   | 5        | 99,93                   | 5.1        | 30                      | 100                       | 5.1.1    | 100                    | 603  | 603  | 100                       |      |
|     |  |                   |          |                         | 5.2        | 20                      | 99,67                     | 5.2.1    | 100                    | 601  | 603  | 99,67                     |      |
| 5.3 | 50   | 100               |          |                         | 5.3.1      | 100                     | 603                       | 603      | 100                    |  |  |                           |      |

## **ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета**