

АН ПОО «МАНО»

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ , подведомственными
Комитету по культуре, делам молодежи и спорту Администрации
Кесовогорского района Тверской области**

Ректор АН ПОО «МАНО»
д.п.н., профессор, Академик РАН, Федеральный эксперт,
Заслуженный Учитель РФ
_____ В.И.Гам

« _____ » _____ 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	4
3. Организация и методика проведения независимой оценки	6
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	6
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета	10
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества	13
условий оказания услуг.....	13
5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры.....	14
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации».....	15
5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».....	21
5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации».....	23
5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	25
5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры	27
6. Рекомендации по улучшению качества работы.....	28
Приложение 1. Характеристики показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг	31
Приложение 2. Опрос получателей услуг	316
Приложение 3. Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества	38
Приложение 4. Таблицы данных анализа сайта в разрезе оцененных организаций	422
Приложение 5. Список экспертов.....	466

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры - оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций по получению данных о качестве условий оказания услуг на основе общедоступной информации (дополнения в 273-ФЗ внесены в соответствии с приказом № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Комитету по культуре, делам молодежи и спорту Администрации Кесовогорского района Тверской области. Перечень организаций, принимающих участие в независимой оценке:

1. Муниципальное учреждение «Кесовогорский районный дом культуры» (МУ Кесовогорский РДК).

2. Муниципальное автономное учреждение «Кесовогорский районный краеведческий музей» (МАУ «Кесовогорский РКМ).

3. Муниципальное учреждение культуры «Кесовогорская межпоселенческая центральная библиотека» (МУК «КМЦБ»).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными Комитету по культуре, делам молодежи и спорту Администрации Кесовогорского района Тверской области была проведена в рамках договора № 294 от «18» апреля 2019 г., который был заключен между Комитетом по культуре, делам молодежи и спорту Администрации Кесовогорского района Тверской области и Автономной некоммерческой профессиональной образовательной организацией «Многопрофильная Академия непрерывного образования» (АН ПОО «МАНО»).

Подготовка аналитического отчета выполнялась сотрудниками организации- оператора АН ПОО «МАНО» на основе полученных результатов:

– анализа обобщения полученных в ходе независимой оценки данных.

– результатов информации на сайте организаций и других общедоступных источников, а также на официальном сайте <http://bus.gov.ru>.

Результаты независимой оценки могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

– организациями, осуществляющими деятельность, в целях: оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям

потребителей; определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления услуг;

- заинтересованными организациями - для выработки совместных с организацией действий;
- коллегиальными органами управления организациями - в качестве механизма вовлечения потребителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития; Федеральными и региональными органами исполнительной власти - в целях принятия управленческих решений, в том числе при разработке программ по развитию сферы культуры, проведении конкурсного отбора лучших организаций, при распределении грантов.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Целью проведения независимой оценки является предоставление участникам отношений в сфере культуры соответствующей информации для выявления положительных тенденций в развитии организации, определения рисков и путей их минимизации.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- выявление и анализ практики оказания услуг организациями культуры;
- получение сведений о качестве условий оказания услуг от получателей;
- выявление соответствия информации, размещенной на официальном сайте организации, а также другой опубликованной официальной информации, в том числе на сайте bus.gov.ru, заявленным критериям: открытость доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг;
- обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры;
- систематизация выявленных проблем деятельности организаций, подготовка аналитического отчета.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Федеральный закон от 21 июля 2014 года N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг»

организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

– Федеральный закон от 5 декабря 2017 года N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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 России от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409);

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726);

– Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– Приказ Министерства культуры России от 20 февраля 2015г. № 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»;

– Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 11 сентября 2018г. № 1578 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организации культуры. Независимая оценка как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Независимая оценка качества организации информирования потребителей через сайт организации культуры проводилась на основании критериев клиентоориентированности содержания Интернет-ресурса. Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере культуры разработана в соответствии с о ст. 36.2 Закона Российской Федерации о культуре и приказа Минкультуры России от 20.02.2015 №277. Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, обновляемость, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий прозрачности деятельности организации;
- данные официальных сайтов организаций через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
- статистическая и отчетная информация о деятельности организаций, - данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организации в сети «Интернет» (Приложение 1).
2. Экспертная оценка условий оказания услуг организацией культуры.
3. Контрольная закупка.
4. Анкетирование получателей социальных услуг (Приложение 2).

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно Приказу Министерства труда России от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказу Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Приказу Министерства труда России от 31 мая 2018 г. N 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 3)

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры

Качество условий оказания услуг организациями в сфере культуры, оценивалась по пяти критериям, определенными Федеральным законом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы:

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

В соответствии с приказом Министерства труда России от 23 мая 2018 г. N 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» независимая оценка проводится по пяти основным критериям (таблица 1):

Таблица 1.

Критерий	Показатель
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none">- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". <p>1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «часто

задаваемые вопросы» получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. **Комфортность условий предоставления услуг**

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

2.2. Время ожидания предоставления услуги – данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. **Доступность услуг для инвалидов**

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
-возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшим необходимое обучение, (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

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

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

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

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)

4.3. Доля участников отношений, 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)

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

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).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных

получателей услуг)

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в% от общего числа опрошенных получателей услуг)

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Основные процедуры анализа данных включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.

2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.

3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.

4) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации согласно Методике 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 (утв. приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н).

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального и среднего (нормированного) интегрального показателей, определяющих оценку организации в целом. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, применяется методика согласно Приказу Минкультуры России от 7 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями

культуры»; а значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому количеству баллов по остальным измеряемым критериям (в соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ).

НОК УООД проводилась по 14 показателям пяти критериев. При этом 5 - из 1-й, 2-й и 3-ей групп критериев (1.1, 1.2, 2.1, 3.1, 3.2) - (I блок) оценивается в баллах по шкале от 0 до 100; 9 показателей (II блок) - по одному из 1, 2, 3 групп (1.3, 2.3, 3.3) и полностью из 4-й и 5-й групп (4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 5.3) – как доля (проценты) удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, комфортностью условий предоставления услуг, доступностью услуг для инвалидов, а также оценка доброжелательности, вежливости работников, удовлетворенность условиями оказания услуг - в пределах значений от 0 до 100 %, а далее переводится в баллы с учетом коэффициентов значимости каждого показателя в своей группе критериев.

Значение каждого из 6 показателей I блока сначала усредняется по всем анкетам, размещенным в открытом доступе, по формуле

$$\Pi_i^{m*HO} = \sum_{k=1}^N x_{ik}^m / N \quad (1)$$

где

x_{ik} – значение i -го показателя критерия m по данным k -той анкеты в баллах;

$m=1, 2, 3; i=1, 2$.

N – количество анкет, заполненных независимыми оценщиками (НО).

Далее рассчитывается среднее арифметическое значение между полученным значением по формуле (2) и значением, выставленным в анкете для организации – оператора (ОО), по формуле:

$$\Pi_i^m = (\Pi_i^{m*HO} + \Pi_i^{m*OO}) / 2 \quad (2)$$

где

Π_i^{m*HO} – среднее значение i -го показателя критерия m качества условий деятельности, определенного по совокупности оценок, полученных в результате обработки анкет, заполненных независимыми оценщиками, рассчитанное по формуле (2), в баллах; $m=1, 2, 3; i=1, 2$.

Π_i^{m*OO} – значение i -го показателя критерия m качества условий деятельности, определенного по данным анкеты, заполненной работником организации - оператора, в баллах; $m=1, 2, 3; i=1, 2$.

Средние значения для 9-и показателей II блока рассчитывается только по данным анкет, заполненных потребителями в открытом доступе. Каждый показатель рассчитывался в баллах, значение каждого из которых соответствовало определенному варианту ответа в анкете.

Анализ удовлетворенности потребителей качеством условий деятельности в ОО принимают участие респонденты. Расчет доли

удовлетворенных качеством условий деятельности осуществляли по формуле:

$$\Pi_i^m = N_{i,4}/N, \quad (3)$$

где

$N_{i,4}$ – количество анкет, в которых значение i – того показателя равно или больше 4 баллов;

N – общее количество заполненных и обработанных анкет; $m=1, 2, 3, 4, 5$;
 $i=1, 2, 3$.

Перевод полученной величины доли в баллы осуществляется по формуле:

$$\Pi_{cp.4}^m = \Pi_i^m * 10. \quad (4)$$

Подробнее в порядке расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества (Приложение 3).

Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_2^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (5)$$

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится далее в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом: 1% = 1 балл.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(6)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010). Отчет по результатам исследовательской работы составляется на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями сферы культуры проводилась с 18 апреля по 16 мая 2019 года. В независимой оценке участвовали 3 учреждения. Общие данные организаций культуры представлены в таблице 4.

Предварительно каждое учреждение культуры, заявленное к независимой оценке было проинформировано о дате и времени проведения оценки экспертной группой. До учреждений заранее доводилась информация о количестве необходимых для заполнения анкет.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. По отзывам экспертных групп, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

Таблица 2. Общие сведения об учреждениях культуры

Наименование организации	Место нахождения	Адрес официального сайта	Ссылка на bus.gov	Электронная почта	ФИО руководителя, телефон
Муниципальное учреждение «Кесовогорский районный дом культуры» (МУ «КЕСОВОГОРСКИЙ РДК»)	171470, Тверская область, пгт Кесова Гора, ул. Кооперативная, д. 14	http://sadovskii1111.wixsite.com/kesovogorskiidk	https://bus.gov.ru/pub/info-card/246766	Kesovagorardk@yandex.ru	Довжук Ирина Михайловна 8 48 274 2 12 43
Муниципальное автономное учреждение «Кесовогорский районный краеведческий музей» (МАУ «КЕСОВОГОРСКИЙ РКМ»)	171470, Тверская область, пгт Кесова Гора, ул. Кооперативная, д. 1 А	http://museamkg.wix.com/museamkg	https://bus.gov.ru/pub/info-card/247993	kesovagora1@yandex.ru	Самолётова Алла Алексеевна 8 48 274 2 16 72
Муниципальное учреждение культуры «Кесовогорская межпоселенческая центральная библиотека» (МУК «КМЦБ»)	171470, Тверская область, пгт Кесова Гора, ул. Кооперативная, д. 14	http://kesovagora.tverlib.ru	https://bus.gov.ru/pub/info-card/56947	bibliotekaksgora@yandex.ru	Леушкина Надежда Анатольевна 8 48 274 2 10 35

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующего типа организаций:

Таблица 3.

Тип организации	Количество организаций
Организация в сфере культуры	3

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- онлайн-опрос получателей услуг/посетителей учреждения;
- контрольная закупка;
- контент-анализ официального сайта учреждения.

По итогам оценки было опрошено 1026 получателей услуг – взрослое население Кесовогорского района Тверской области (таблица 4) По учреждениям заполнены бланки анализа официальных сайтов.

Таблица 4. Количество респондентов учреждений культуры Кесовогорского района Тверской области, участвующих в опросе

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1.	Муниципальное учреждение «Кесовогорский районный дом культуры» (МУ «КЕСОВОГОРСКИЙ РДК»)	269
2.	Муниципальное автономное учреждение «Кесовогорский районный краеведческий музей» (МАУ «КЕСОВОГОРСКИЙ РКМ»)	432
3.	Муниципальное учреждение культуры «Кесовогорская межпоселенческая центральная библиотека» (МУК «КМЦБ»)	325
	Всего:	1026

5. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность в сфере культуры

В ходе назависимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций культуры. Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1. Независимая оценка качества оказания услуг учреждений культуры измеряется в баллах. Уровень поисковой

доступности информационного объекта, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы): «1 или +» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0 или -» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя). (Приложение 5)

Результаты мониторинга сайта государственных учреждений культуры Кесовогорского района Тверской области представлены в таблицах 5-11.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации комфортности условий составляет 100 баллов - 100%.

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимальный балл	30	30	40	100
МУ «КЕСОВО-ГОРСКИЙ РДК»	11,07	16,61	40	67,68
МАУ «КЕСОВО-ГОРСКИЙ РКМ»	14,6	25,25	40	79,85
МУК «КМЦБ»	23,96	29,83	40	93,79

Оценка по критерию открытости и доступности информации, размещаемой информации на официальном сайте организации культуры (для оценки показателя 1.1.) проводилась с учетом следующих индикаторов:

1.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

- 1) полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- 2) дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- 3) учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- 4) структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- 5) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

1.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

- 1) сведения о видах предоставляемых услуг;
- 2) копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- 3) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- 4) информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- 5) копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) информация о планируемых мероприятиях;
- 7) информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

1.3. Иная информация:

- 1) информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2) информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- 3) информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
- 4) результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

Для оценки показателя 1.2. оценивалось информация об организации взаимодействия по телефону (наличие контактных телефонов, указание времени возможного взаимодействия); по электронной почте (наличие одного или нескольких электронных адресов); с помощью электронных

сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); об организации форума (наличие технической возможности внесения предложений: об электронной форме для внесения предложений и выражения мнений о качестве предоставления услуг, связанных с деятельностью организации, анкета для опроса или гиперссылка на нее, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и работниками организации), доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан).

Выводы по результатам оценки сайтов (по критерию 1):

В целом на сайтах представлена информация. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительства.

Анализ степени открытости и доступности информации об условиях оказания услуг учреждений культуры Кесовогорского района Тверской области показал, что сайты организации не в полной мере оформлены в соответствии с требованиями Приказа 277 от 20.02.2015., главное меню сайтов содержит большой массив файлов, отдельно структурируется информация для различных категорий граждан.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 1.1.)

-отсутствует альтернативная версия сайта организации для слабовидящих (МУ «Кесовогорский РДК», МАУ «Кесовогорский РКМ»);

- возможность бронирования услуги/запись на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении (МУ «Кесовогорский РДК», МАУ «Кесовогорский РКМ»);

- информация о деятельности организации культуры и всех видах услуг представлена не в полной мере (МАУ «Кесовогорский РКМ»);

- информация о планируемых мероприятиях отсутствует в МАУ «Кесовогорский РКМ, в МУ «Кесовогорский РДК» указано только один анонс;

- данные по независимой оценке качества оказания услуг не представлены в МАУ «Кесовогорский РКМ».

(по индикатору 1.2.)

- у всех организаций работают средства взаимодействия с получателями услуг - электронная форма для обращений, анкета удовлетворенности услуг, но при этом не в полной мере, так как отсутствуют форум, блог, гостевая книга, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и работниками организации, электронная приемная или др., с помощью которых можно вносить предложения (взаимодействовать с руководителями и педагогическими работниками организации), кроме этого посылаемые сообщения, как правило, на сайте организации не публикуются;

- размещение информации о принятых решениях по итогам обращения граждан на сайте организации отсутствуют.

(по индикатору 1.3.)

Высокое значение индикатора от общего числа опрошенных получателей услуг, которые полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 100% зафиксировано во всех учреждениях.

Ниже представлен рэнкинг организаций по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации». (Рис. 1).

Рисунок 1 - Рэнкинг организаций по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



5.2. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности предоставления услуг проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация полученная на основании анализа официальных сайтов.

Для оценки комфортности при посещении организаций оценивались параметры:

- материально-техническое и информационное обеспечение, психологический комфорт;
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации;
- доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг составляет 100 баллов - 100%.

В таблице 7 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3, составляющим оценку по критерию 2 для организаций культуры.

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.3. Доля потребителей, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 2
Максимальный балл	50	50	100
МУ «КЕСОВО-ГОРСКИЙ РДК»	19,79	50	69,79
МАУ «КЕСОВО-ГОРСКИЙ РКМ»	24,92	50	74,92
МУК «КМЦБ»	44,75	50	94,75

На рис. 2 представлен рэнкинг организаций по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (максимальный балл – 100).



Рисунок 2 - Рэнкинг организаций по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Выводы по результатам оценки (по критерию 2):

Анализ официальной информации на основании оценок организации оператора по критерию оценки комфортности условий предоставления услуг показал, что в организациях представлена частично информация характеризующая: материально-техническое и информационное обеспечение, наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие навигации внутри организации.

**Основные информационные дефициты:
(по индикатору 2.1.)**

- отсутствует информация во всех учреждениях о наличии комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- не акцентирована информация о наличии необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания, о наличии доступности питьевой воды в МАУ «Кесовогорский РКМ».

По индикатору 2.3 критерия «Комфортность условий предоставления услуг» следует отметить, что все организации, принявшие участие в независимой оценке, обеспечивают комфортные условия для предоставления услуг (показатель 2.3. «Доля участников, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией» у всех организаций культуры имеет высокое значение – 100%).

5.3. Результаты по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам, включающим 12 параметров. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также анализ информации на сайте проводимый сотрудниками организации-оператора.

Для оценки доступности услуг для инвалидов учитывались параметры:

- наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; специальных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;

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

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

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;

- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;

- доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

В таблице 8 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля участников отношений, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
МУ «КЕСОВО-ГОРСКИЙ РДК»	7,83	10,58	29,44	47,85
МАУ «КЕСОВО-ГОРСКИЙ РКМ»	11,3	15,06	30	56,36
МУК «КМЦБ»	10,15	30	30	70,15

Выводы по результатам оценки (по критерию 3):

Следует отметить очень ограниченный уровень оснащённости организаций культуры, принимавших участие в независимой оценке, отсутствие информации о создании условий для работы с инвалидами.

Основные информационные дефициты:

(по индикатору 3.1, 3.2.)

- отсутствует оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами – у всех организаций);

-отсутствует информация по индикатору: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому) – полностью в МАУ «Кесовогорский РДК, МАУ «Кесовогорский РКМ, частично - в МУК «КМЦБ.

По индикатору 3.3 критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» следует отметить, что все организации, принявшие участие в независимой оценке, по оценкам потребителей получили высокий балл, 100 баллов. Такое несоответствие между оценками организации-оператора и оценками потребителей (разница в на 50%) свидетельствует, скорее всего, о сниженных потребностях пользователей услуг, желание «довольствоваться малым», низким уровнем качества жизни.

Ниже представлен рэнкинг организаций по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

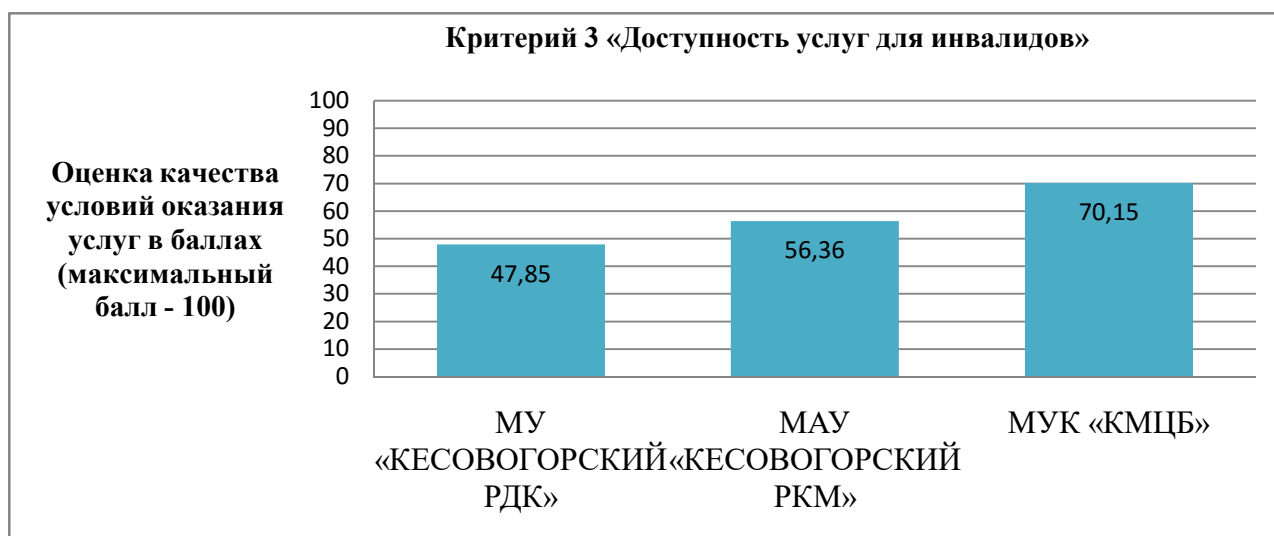


Рисунок 3 - Рэнкинг организаций по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

5.4. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры проводилась на основании 3 показателей по 3 индикаторам. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

- доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении;
- доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

- доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В таблице 9 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4.

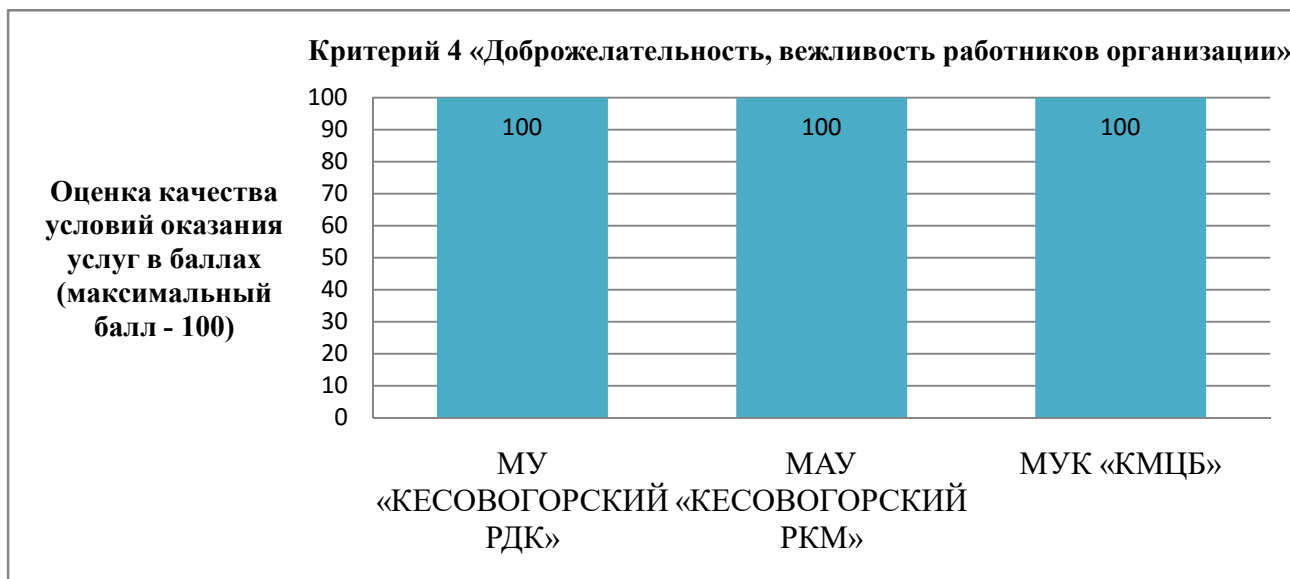
Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
МУ «КЕСОВОГОРСКИЙ РДК»	40	40	20	100
МАУ «КЕСОВОГОРСКИЙ РКМ»	40	40	20	100
МУК «КМЦБ»	40	40	20	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 4):

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций», как правило, набирает наиболее высокие баллы во всех учреждениях. Отмечается, что в большинстве случаев получатели услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждений культуры. Максимально возможные баллы получили: МУ «Кесовогорский РДК, МАУ «Кесовогорский РКМ», МУК «КМЦБ» - по 100 баллов.

Ниже представлен рейтинг организаций по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации» (Рис. 4).

Рисунок 4 - Рэнкинг организаций по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»



Как видно из результатов анкетирования и оценки организаций по критерию 4, большинство опрошенных потребителей услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников организаций.

5.5. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации проводилась на основании трёх показателей по трём индикаторам. Для оценки организаций культуры по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры учитывались параметры:

- доля потребителей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- доля потребителей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации;
- доля потребителей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

В таблице 10 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 5 с учётом коэффициента значимости критерия в общей интегральной оценке.

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
МУ «КЕСОВО-ГОРСКИЙ РДК»	30	20	50	100
МАУ «КЕСОВО-ГОРСКИЙ РКМ»	30	20	50	100
МУК «КМЦБ»	30	20	50	100

Выводы по результатам оценки (по критерию 5):

В ходе независимой оценки выявлено следующее: зафиксирован высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, 100 баллов из 100 возможных.

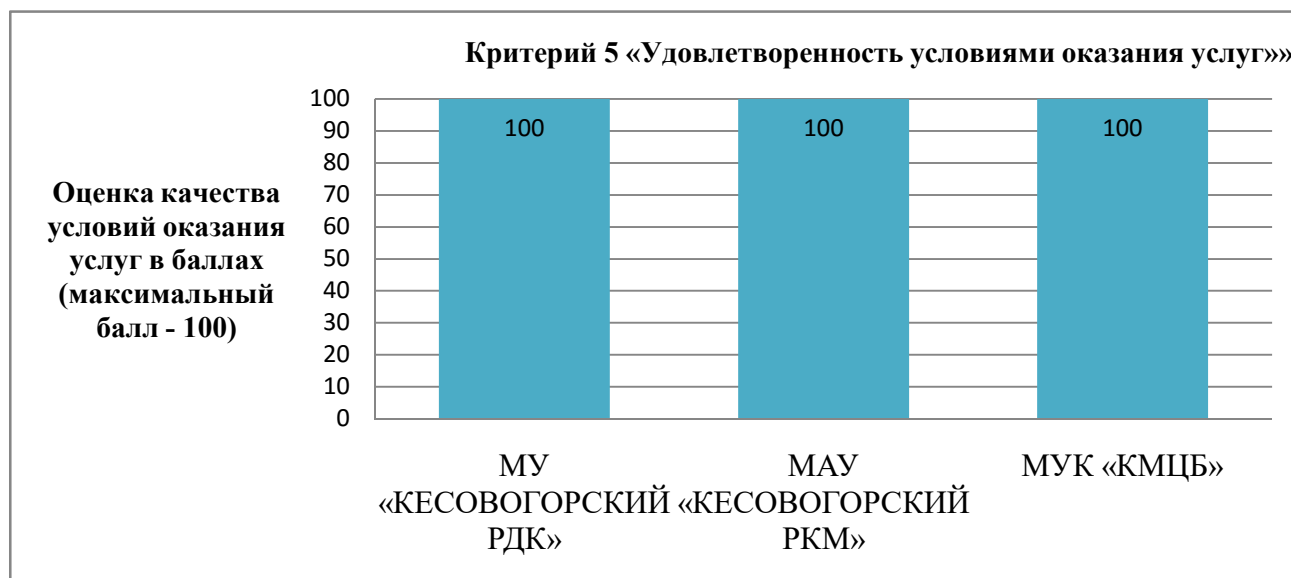


Рисунок 5 - Ранжирование организаций по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий оказания услуг. Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(6)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таблица 11. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией МУ «КЕСОВОГОРСКИЙ РДК»

Критерий	К - значение критерия в баллах
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	67,68
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	69,79
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	47,85
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	100
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
Итог	77

Таблица 12. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией МАУ «КЕСОВОГОРСКИЙ РКМ»

Критерий	К - значение критерия в баллах
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	79,85

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	74,92
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	56,36
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	100
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
итог	82

Таблица 13. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией МУК «КМЦБ»

Критерий	К - значение критерия в баллах
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	93,79
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	94,75
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	70,15
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	100
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
Итог	92

6. Рекомендации по улучшению качества работы

Оценка деятельности качества предоставления услуг организациями культуры Кесовогорского района Тверской области проводилась как по общим, так и по различным критериям, разработанным конкретно для определенного вида учреждения культуры.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в организациях зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций.

Тем не менее, среди проблем во всех организациях необходимо отметить во первых: отсутствие полной информации с правильными формулировками об основных средствах (сооружения, площади, материальные основные фонды), о материально-техническом оборудовании (в т.ч. состоянии музыкальных инструментов и сопутствующего оборудования важного для сферы культуры (год приобретения, износ), во вторых - не во всех учреждениях полностью созданы все условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты .

Сайты организаций культуры на основании проведенной оценки должны быть подвергнуты (техническому и содержательному) внутреннему аудиту и по его результатам доработан с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, а именно:

Всем организациям:

- привести структуру сайтов в соответствие с требованиями Приказа Министерства культуры России от 20 февраля 2015г. № 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»;

- актуализировать информацию на сайте, сделать ссылки на даты обновления, даты проведения мероприятий, применительно с страницам с указанием работы структур – уточнить данные о руководителях подразделений;

- обеспечить наличие возможности обратной связи пользователей с администрацией организации через электронную форму для обращений участников, форум, гостевую книгу, электронный сервис; обеспечить техническую возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);

- разместить на сайте информацию о принятых решениях по итогам обращения граждан.

Сделать безопасным доступ на сайт (для МАУ «Кесовогорский РКМ» который в настоящее время дает сигнал о безопасности при входе);

Рекомендации по улучшению качества доступности услуг для инвалидов.

Для обеспечения в организации условий для комфортного пребывания инвалидов, организации доступной среды, возможности получения услуг наравне с другими необходимо:

Всем организациям обеспечить оснащение для работы с инвалидами (дублирование надписей и графической информации знаками,

выполненными рельефно - точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика), обеспечить организации оборудованием входных групп пандусами/подъемными платформами; установками адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; территорию – стоянками для автотранспортных средств инвалидов; провести коррекцию информационно-методического сопровождения инвалидов).

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ.

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ.

Приложение 1. Характеристики показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»)

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

Итого		100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>		
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50% 50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50% 50 баллов
Итого		100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30% 30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий	100	40% 40 баллов

	<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	баллов		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов

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

<1> [Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 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" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

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

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Опрос получателей услуг

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг в сфере культуры. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения. Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.

1. Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации культуры? (ЗАПИШИТЕ)

2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

4. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг учреждения культуры для инвалидов? (показатель 3.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? (показатель 4.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

9. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)

- 1) Да, порекомендовал бы
- 2) Нет, не стал бы рекомендовать.

10. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

11. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

12. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

13. Пол получателя услуг (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)

- 1) Мужской
- 2) Женский.

14. Возраст получателя услуг: _____ лет.

В целях проверки качества моей работы, как интервьюера, просим Вас оставить свой контактный номер телефона и указать Ваше имя:

Имя респондента: _____

Телефон респондента: _____

Согласие на обработку персональных данных:

Бланк анализа официального интернет-сайта учреждения культуры

Наименование сайта:	
Наименование учреждения культуры	
Дата анализа	
Населенный пункт	Адрес учреждения

Приложение 3. Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$P_i^m = (\sum P_{mij}) / J_i,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;
 P_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;
 J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

– P_1^1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$P_1^1 = (p_{1.1.1} + p_{1.1.2}) / 2,$$

где $p_{1.1.1, 1.1.2} = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100$;

– P_2^1 – значение показателя 1.2:

$$P_2^1 = p_{1.2.1},$$

где $p_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– P_3^1 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$P_3^1 = (p_{1.3.1} + p_{1.3.2}) / 2,$$

где $p_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$;

$p_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полной и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

- Π^2_1 – значение показателя 2.1:

$$\Pi^2_1 = \Pi_{2.1.1},$$

где $\Pi_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- Π^2_2 – отсутствует.

- Π^2_3 – значение показателя 2.3:

$$\Pi^2_3 = \Pi_{2.3.1},$$

где $\Pi_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100$.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- Π^3_1 – значение показателя 3.1:

$$\Pi^3_1 = \Pi_{3.1.1},$$

где $\Pi_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- Π^3_2 – значение показателя 3.2:

$$\Pi^3_2 = \Pi_{3.2.1},$$

где $\Pi_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- Π^3_3 – значение показателя 3.3:

$$\Pi^3_3 = \Pi_{3.3.3},$$

где $\Pi_{3.3.3} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100$.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

- Π^4_1 – значение показателя 4.1:

$$\Pi^4_1 = \Pi_{4.1.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π_2^4 – значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π_3^4 – значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– Π_1^5 – значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– Π_3^5 – значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

3. Итоговая оценка по критерию K в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;
 i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;
 Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;
 a_i^m – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(6)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1..5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Приложение 4. Таблицы данных анализа сайта в разрезе оцененных организаций

4.1. Данные по муниципальному учреждению «Кесовогорский районный дом культуры»

№	1. Общая информация	Оценка ОО
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры	-
1.2.	Дата создания учреждения культуры	+
1.3.	Сведения об учредителе	+
1.4.	Место нахождения образовательной организации, ее филиалов (при наличии)	+
1.5.	Схема размещения организации культуры. Схема проезда	+
1.6.	Режим, график работы организации	-
1.7.	Контактные телефоны	+
1.8.	Адрес электронной почты	+
1.9.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	-
1.10.	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+
1.11.	Наличие альтернативной версии сайта организации для слабовидящих	-
1.12.	Возможность бронирования услуги/запись на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.п.	-
2. Структура		
2.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	+
2.2.	Наименование структурных подразделений (органов управления)	-
2.3.	Руководители структурных подразделений (при их наличии)	+
2.4.	Места нахождения структурных подразделений, адреса.	+
2.5.	Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	
2.6.	Контакты, график работы структурных подразделений	+
3. Документы		
3.1.	Учредительные документы: копия Устава, Свидетельство о государственной регистрации (с приложениями)	-
3.2.	Решение учредителя о назначении руководителя организации	-
3.3.	Положения о филиалах и представительствах	
4. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)		
4.1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	-
4.2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги и т.п., перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-
4.3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-
4.4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-
4.5.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в	

	соответствии с законодательством РФ (при наличии).	
4.6.	Информация о планируемых мероприятиях.	-
4.7.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	-
5. Независимая оценка качества оказания услуг		
5.1.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества. План по улучшению качества работы организации.	+

4.2. Данные по муниципальному автономному учреждению «Кесовогорский районный краеведческий музей»

№	1. Общая информация	Оценка
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры	+
1.2.	Дата создания учреждения культуры	+
1.3.	Сведения об учредителе	-
1.4.	Место нахождения образовательной организации, ее филиалов (при наличии)	+
1.5.	Схема размещения организации культуры. Схема проезда	-
1.6.	Режим, график работы организации	+
1.7.	Контактные телефоны	+
1.8.	Адрес электронной почты	+
1.9.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	-
1.10.	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+
1.11.	Наличие альтернативной версии сайта организации для слабовидящих	-
1.12.	Возможность бронирования услуги/запись на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.п.	-
2. Структура		
2.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	+
2.2.	Наименование структурных подразделений (органов управления)	-
2.3.	Руководители структурных подразделений (при их наличии)	-
2.4.	Места нахождения структурных подразделений, адреса.	
2.5.	Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	
2.6.	Контакты, график работы структурных подразделений	
3. Документы		
3.1.	Учредительные документы: копия Устава, Свидетельство о государственной регистрации (с приложениями)	-
3.2.	Решение учредителя о назначении руководителя организации	+
3.3.	Положения о филиалах и представительствах	
4. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)		
4.1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	+
4.2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги и т.п., перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-

4.3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	+
4.4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-
4.5.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при наличии).	
4.6.	Информация о планируемых мероприятиях.	-
4.7.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	-
5. Независимая оценка качества оказания услуг		
5.1.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества. План по улучшению качества работы организации.	-

4.3. Данные по муниципальному учреждению культуры «Кесовогорская межпоселенческая центральная библиотека»

№	1. Общая информация	Оценка
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры	-
1.2.	Дата создания учреждения культуры	+
1.3.	Сведения об учредителе	+
1.4.	Место нахождения образовательной организации, ее филиалов (при наличии)	+
1.5.	Схема размещения организации культуры. Схема проезда	+
1.6.	Режим, график работы организации	+
1.7.	Контактные телефоны	+
1.8.	Адрес электронной почты	+
1.9.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	-
1.10.	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+
1.11.	Наличие альтернативной версии сайта организации для слабовидящих	+
1.12.	Возможность бронирования услуги/запись на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.п.	+
2. Структура		
2.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	+
2.2.	Наименование структурных подразделений (органов управления)	+
2.3.	Руководители структурных подразделений (при их наличии)	+
2.4.	Места нахождения структурных подразделений, адреса.	
2.5.	Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	
2.6.	Контакты, график работы структурных подразделений	+
3. Документы		
3.1.	Учредительные документы: копия Устава, Свидетельство о государственной регистрации (с приложениями)	-
3.2.	Решение учредителя о назначении руководителя организации	+
3.3.	Положения о филиалах и представительствах	
4. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)		
		+

Независимая оценка качества условий

4.1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	+
4.2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги и т.п., перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+
4.3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	+
4.4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-
4.5.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при наличии).	
4.6.	Информация о планируемых мероприятиях.	+
4.7.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	+
5. Независимая оценка качества оказания услуг		
5.1.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества. План по улучшению качества работы организации.	+

Приложение 5. Список экспертов

№ п/п	ФИО	Должность
1.	Агалакова Елена Анатольевна	Проректор по учебной работе, к.п.н., доцент, Засл. работник науки и образования
2.	Михайлова Валерия Евгеньевна	Начальник отдела научно-методического сопровождения, к.п.н., доцент, Почетный работник СПО
3.	Гам Антон Владимирович	Декан факультета профессиональной переподготовки и повышения квалификации
4.	Малахова Елена Валерьевна	Начальник отдела повышения квалификации, Федеральный эксперт