

**ПРОТОКОЛ № 2**  
**заседания общественного совета**  
**при министерстве культуры Белгородской области по проведению**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**организациями в сфере культуры**

«11» 03 2024 года

г. Белгород

**Присутствовали:**

От Общественного совета при министерстве культуры Белгородской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры: Жигалов В.М., Ахтырский А.И., Звягинцева Н.А., Твердохлеб Г.С., Шевцов О.Л.

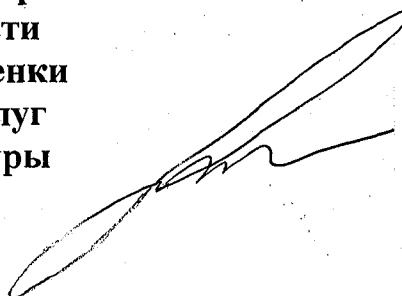
**Повестка дня:**

1. Утверждение методики независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2024 году.
2. Утверждение оператора по проведению независимой оценки качества в 2024 году.

**После обсуждения и обмена мнениями решили:**

1. Утвердить методику независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в 2024 году.
2. Утвердить ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет» оператором по проведению независимой оценки качества в 2024 году.

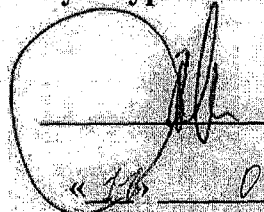
**Председатель**  
**общественного совета при министерстве**  
**культуры Белгородской области**  
**по проведению независимой оценки**  
**качества условий оказания услуг**  
**организациями в сфере культуры**



**В.М. Жигалов**

**Принято**  
на заседании общественного  
совета при министерстве культуры  
Белгородской области  
по проведению независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями в сфере культуры  
(протокол № 2 от «11» 03 2024 года)

**СОГЛАСОВАНО**  
Министр  
культуры Белгородской области

  
К.С. Курганский  
«11» 03 2024 года

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

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

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

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

3. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органы местного самоуправления.

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

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

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

6. Для проведения независимой оценки, в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», разработаны оценочные листы и анкеты для опроса граждан-получателей услуг (прилагаются).

7. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных

и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – bus.gov.ru);

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

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

8. В соответствии с распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 года № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры», объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

№	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600

9. Организация-оператор представляет в министерство культуры Белгородской области результаты независимой оценки организаций культуры.

10. Министерство культуры Белгородской области представляет результаты независимой оценки в общественный совет при министерстве культуры Белгородской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее - Совет) для утверждения. После утверждения Советом результаты независимой оценки организаций культуры размещаются на сайте bus.gov.ru, а также на официальном сайте министерства культуры Белгородской области (www.belkult.ru) в разделе «Независимая оценка».

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

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

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

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

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>2</sup></b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для 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	30%	30 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>3.</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>			
3.1 <sup>3</sup> .	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	100 баллов	30%	30 баллов

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
<b>Итого</b>			<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»<sup>4</sup></b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном	100 баллов	40%	40 баллов

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

	обращения 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)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>5.</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»<sup>5</sup></b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>

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

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

**Уважаемый респондент!**

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

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

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

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

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

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

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

- 1) Да
- 2) Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их удовлетворительное санитарное состояние; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством портала Госуслуг)?**

- 1) Да
- 2) Нет

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

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

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

- 1) Да
- 2) Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассы и**



прочие работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 12*)

11. 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)?

- 1) Да
- 2) Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

15. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий данной организацией?

- 1) Да
- 2) Нет

16. Посещаете ли Вы культурные мероприятия на регулярной основе?

- 1) Да
- 2) Нет

Благодарим за участие в опросе!

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

Муниципальный район, городской округ \_\_\_\_\_

Дата проведения исследования « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Ф.И.О. эксперта \_\_\_\_\_

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

№ п/п	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1.	<b><u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</u></b>		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:		
1.1.1	- дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 10 баллов за каждое условие - наличие информации	
1.1.2	- структура и органы управления организации культуры;		
1.1.3	- виды предоставляемых услуг организацией культуры;		
1.1.4	- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;		
1.1.5	- копия устава организации культуры;		
1.1.6	- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);		
1.1.7	- копия документа о порядке предоставления платных услуг;		
1.1.8	- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;		

1.1.9	- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.);		
1.1.10	- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
2.	<b><u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u></b>		
2.1	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</b>		
2.1.1	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	<b>0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг</b>	
2.1.2	- доступность питьевой воды;		
2.1.3	- соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);		
2.1.4	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	- наличие и понятность навигации внутри организации;		
2.1.6	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);		
2.1.7	- наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения		
3.	<b><u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u></b>		
3.1	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>		
3.1.1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов</b>	
3.1.2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
3.1.3	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
3.1.4	- наличие сменных кресел-колясок;		
3.1.5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		
3.2	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b>		
3.2.1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	<b>0 баллов - отсутствуют</b>	

3.2.2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; <b>по 20 баллов за каждое условие</b> - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
3.2.3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
3.2.4	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
3.2.5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		
3.2.6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

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

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

**Оценочный лист**  
**качества условий оказания услуг организациями культуры**  
**(которые размещаются в объектах культурного наследия)**

Муниципальный район, городской округ

Дата проведения исследования « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Ф.И.О. эксперта \_\_\_\_\_

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

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

	проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.);		
1.1.10	- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).		
2.	<b><u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u></b>		
2.1	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</b>		
2.1.1	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	<b>0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие</b> - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг.	
2.1.2	- доступность питьевой воды;		
2.1.3	- соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);		
2.1.4	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	- наличие и понятность навигации внутри организации;		
2.1.6	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);		
2.1.7	- наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения		
3.	<b><u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u></b>		
3.1	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>		
3.1.1	- организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов (обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака и другое);	<b>0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие</b> - наличие каждого из условий доступности для инвалидов.	
3.1.2	- планирование и организация пешеходных путей движения (использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения и другое);		
3.1.3	- оборудование входа в здание объекта культурного наследия или на его территорию (оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках и другое);		
3.1.4	- организация путей движения на объекте культурного наследия (прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;		

	обеспечение противоскользящих свойств ступеней и другое)		
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b>		
3.2.1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	<b>0 баллов -</b> отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; <b>по 20 баллов за каждое условие</b> - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
3.2.2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
3.2.3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
3.2.4	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
3.2.5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		
3.2.6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

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

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

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

№ п/п	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, баллы	Степень поисковой доступности информационного объекта	Фактическое значение, баллы
1.	<i>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</i>	100	Сумма всех показателей	
	1) Дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты	10	0 баллов – отсутствует информация о деятельности организации	
	2) Структура и органы управления организации культуры	10		
	3) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	10		
	4) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	10		
	5) Копия устава организации культуры	10		
	6) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	10		
	7) Копия документа о порядке предоставления платных услуг	10		
	8) Информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	10		10 баллов – информация соответствует требованиям к ней



	9) Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.)	10		
	10) Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	10		
2.	<p><b>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b></p> <p>1) Абонентский номер телефона  2) Адрес электронной почты  3) Наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)  4) Наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»  5) Наличие на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  6) Иной дистанционный способ взаимодействия</p>	100	<p><b>0 баллов</b> - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия  <b>по 30 баллов за каждый способ</b> - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)  <b>100 баллов</b> - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	

и муниципальных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – bus.gov.ru);

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

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

8. В соответствии с распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 года № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры», объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

№	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600

9. Организация-оператор представляет в министерство культуры Белгородской области результаты независимой оценки организаций культуры.

10. Министерство культуры Белгородской области представляет результаты независимой оценки в общественный совет при министерстве культуры Белгородской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее - Совет) для утверждения. После утверждения Советом результаты независимой оценки организаций культуры размещаются на сайте bus.gov.ru, а также на официальном сайте министерства культуры Белгородской области (www.belkult.ru) в разделе «Независимая оценка».

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

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

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

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

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>2</sup></b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для 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	30%	30 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>3.</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>			
3.1 <sup>3</sup> .	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	100 баллов	30%	30 баллов

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»<sup>4</sup></b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном	100 баллов	40%	40 баллов

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

	обращения 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)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
<b>5.</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»<sup>5</sup></b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
		<b>Итого</b>	<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>

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

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

**Уважаемый респондент!**

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

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

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

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

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

- 1) Да
- 2) Нет

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

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

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

- 1) Да
- 2) Нет

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений и их удовлетворительное санитарное состояние; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством портала Госуслуг)?**

- 1) Да
- 2) Нет

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

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

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

- 1) Да
- 2) Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассы и**

прочие работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 12*)

11. 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)?

- 1) Да
- 2) Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

15. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий данной организацией?

- 1) Да
- 2) Нет

16. Посещаете ли Вы культурные мероприятия на регулярной основе?

- 1) Да
- 2) Нет

Благодарим за участие в опросе!



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

Муниципальный район, городской округ \_\_\_\_\_

Дата проведения исследования « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Ф.И.О. эксперта \_\_\_\_\_

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

№ п/п	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1.	<b><u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</u></b>		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:		
1.1.1	- дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 10 баллов за каждое условие - наличие информации	
1.1.2	- структура и органы управления организации культуры;		
1.1.3	- виды предоставляемых услуг организацией культуры;		
1.1.4	- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;		
1.1.5	- копия устава организации культуры;		
1.1.6	- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);		
1.1.7	- копия документа о порядке предоставления платных услуг;		
1.1.8	- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;		

1.1.9	- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.);		
1.1.10	- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
2.	<b><u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u></b>		
2.1	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</b>		
2.1.1	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	<b>0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг</b>	
2.1.2	- доступность питьевой воды;		
2.1.3	- соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);		
2.1.4	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	- наличие и понятность навигации внутри организации;		
2.1.6	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);		
2.1.7	- наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения		
3.	<b><u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u></b>		
3.1	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>		
3.1.1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	<b>0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов</b>	
3.1.2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
3.1.3	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
3.1.4	- наличие сменных кресел-колясок;		
3.1.5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		
3.2	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b>		
3.2.1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	<b>0 баллов - отсутствуют</b>	

3.2.2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; <b>по 20 баллов за каждое условие</b> - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
3.2.3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
3.2.4	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
3.2.5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		
3.2.6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

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

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

**Оценочный лист  
качества условий оказания услуг организациями культуры  
(которые размещаются в объектах культурного наследия)**

Муниципальный район, городской округ \_\_\_\_\_

Дата проведения исследования « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Ф.И.О. эксперта \_\_\_\_\_

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

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

	проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.);		
1.1.10	- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).		
2.	<b><u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u></b>		
2.1	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</b>		
2.1.1	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	<b>0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг.</b>	
2.1.2	- доступность питьевой воды;		
2.1.3	- соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);		
2.1.4	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	- наличие и понятность навигации внутри организации;		
2.1.6	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);		
2.1.7	- наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения		
3.	<b><u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u></b>		
3.1	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</b>		
3.1.1	- организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов (обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака и другое);	<b>0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов.</b>	
3.1.2	- планирование и организация пешеходных путей движения (использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения и другое);		
3.1.3	- оборудование входа в здание объекта культурного наследия или на его территорию (оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках и другое);		
3.1.4	- организация путей движения на объекте культурного наследия (прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;		

	обеспечение противоскользящих свойств ступеней и другое)		
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b>		
3.2.1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	<b>0 баллов</b> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; <b>по 20 баллов за каждое условие</b> - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
3.2.2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
3.2.3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
3.2.4	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
3.2.5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		
3.2.6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

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

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

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

№ п/п	Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, баллы	Степень поисковой доступности информационного объекта	Фактическое значение, баллы	
1.	<i>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</i>	100	Сумма всех показателей		
	1) Дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты	10	0 баллов – отсутствует информация о деятельности организации		
	2) Структура и органы управления организации культуры	10			
	3) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	10			
	4) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	10			
	5) Копия устава организации культуры	10			
	6) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	10			
	7) Копия документа о порядке предоставления платных услуг	10		10 баллов – информация соответствует требованиям к ней	
	8) Информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	10			

	9) Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.)	10		
	10) Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	10		
2.	<p><b>Обеспечение на официальном сайте организации наличия функционирования дистанционных способов обратной связи взаимодействия с получателями услуг:</b></p> <p>и и</p> <p>1) Абонентский номер телефона</p> <p>2) Адрес электронной почты</p> <p>3) Наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)</p> <p>4) Наличие раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>5) Наличие на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> <p>6) Иной дистанционный способ взаимодействия</p>	100	<p><b>0 баллов -</b> отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия <b>по 30 баллов за каждый способ -</b> наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p><b>100 баллов -</b> в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	