

Приложение № 3
к Техническому заданию
на оказание услуг по сбору и обобщению
информации для проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры
муниципального образования Одоевский
район в 2020 году

**Анкета
получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг
в организациях культуры**

наименование организации культуры

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации культуры, в которой Вам оказывают услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Ваш возраст

- до 25 лет
- 26-40 лет
- 41-60 лет
- старше 60 лет

Ваш пол

- Мужской
- Женский

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

Да

Нет (переход к [вопросу 3](#))

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

Да

Нет

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

Да

Нет (переход 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»?

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к [вопросу 8](#))

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

Да

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 регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

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.)?

Да

Нет (переход 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)?

Да

Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

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

Да
Нет

Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Благодарим Вас за участие в опросе!

	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	да	1														
		нет	0														
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	да	1														
		нет	0														
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да	1														
		нет	0														
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	да	1														
		нет	0														
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	1														
		нет	0														
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации/14	да	1														
		нет	0														
Пол респондента		мужской	м														
		женский	ж														

Удовлетворенность рассчитывается в процентах как доля получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг: $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100\%$,

где

Y (‰) - удовлетворённость граждан в процентах;

$K_{уд}$ - численность опрошенных получателей услуг, удовлетворенных качеством оказанных услуг (численность получателей услуг, которые дали ответы «очень хорошо» и «хорошо», «удовлетворен», «скорее удовлетворен», «комфортным», «скорее комфортным», «да»),

$K_{опрош}$ - общее количество опрошенных получателей услуг.

При оценке удовлетворенности граждан по показателям, характеризующим критерии доступности услуг для инвалидов, расчет ведется по отношению к количеству опрошенных получателей услуг - инвалидов (их законных представителей).

Приложение № 4.2
к Техническому заданию
на оказание услуг по сбору и обобщению
информации для проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры муниципального
образования Одоевский район в 2020 году

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

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
3) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
4) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	✓
5) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	✓
6) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности организации культуры		
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	✓ *	✓ *
9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	✓
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или	X	✓

бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
12) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	✓ *	✓ *
III. Информация о независимой оценке качества	✓	✓
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Условные обозначения:

- ✓ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

Хинформация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

	«Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;												
	- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти												
	итого по пункту 2.1*)												
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры											
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).												
	итого по критерию К²												

Примечание: *) наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - по 20 баллов за каждое условие - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг - 100 баллов.

	наравне с другими:												
3.2.1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;												
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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;												
3.2.5	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;												
3.2.6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.												
	итога по пункту 3.2*)												

Примечание: *) При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов по пункту 3.2. – максимальное значение показателя составляет 100 баллов

Приложение № 4.5
к Техническому заданию
на оказание услуг по сбору и обобщению
информации для проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры муниципального
образования Одоевский район в 2020 году

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации о
качестве условий оказания услуг

наименование организации

I. Вступительная часть:

- 1) Цель проведения НОК – *указано в Техническом задании*;
- 2) НПА, в соответствии с которыми проводилась НОК – *указано в Техническом задании*;
- 3) Источники информации о качестве условий оказания услуг организации (название, адрес сайта; способы проведения опроса) – *указано в Техническом задании*;
- 4) Количество респондентов, в том числе по возрастным категориям:
До 25 лет – ___ чел. – ___ %
26 – 40 лет – ___ чел. – ___ %
41 – 60 лет – ___ чел. – ___ %
Старше 60 лет – ___ чел. – ___ %.
- 5) Количество инвалидов, принявших участие в опросе.

- 6) Общий балл по результатам независимой оценки организации из максимально возможных баллов, в том числе значения общих критериев оценки качества условий оказания услуг организацией:
 - «Открытость и доступность информации об организации культуры» – количество полученных баллов из максимально возможных;
 - «Комфортность условий предоставления услуг» – _____ баллов;
количество
 - «Доступность услуг для инвалидов» – _____ баллов;
количество
 - «Доброжелательность, вежливость работников организации» – _____
количество
баллов;
 - «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – _____ баллов.
количество

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

Кратко по каждому критерию (при наличии):

1. Недостатки в рамках критерия 1 (при наличии);
2. Недостатки в рамках критерия 2 (при наличии);

3. Недостатки в рамках критерия 3 (при наличии);
4. Недостатки в рамках критерия 4 (при наличии);
5. Недостатки в рамках критерия 5 (при наличии).

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций (краткое описание результатов по каждому критерию в разрезе показателей).

Пример(образец) описания критериев и показателей:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Кратко в размер абзаца: Информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещении организации - соответствие/несоответствие установленным требованиям, соответствие объема информации требованиям (в полном объеме/отсутствует:....;;) что составляет ___ баллов.

Кратко в размер абзаца: Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации – (соответствие/несоответствие) установленным требованиям (формулировка из Приказа Минкультуры России 277: общая характеристика сайта – удобство для пользователя, количество переходов, наличие/отсутствие версии для слабовидящих и тд.), соответствие объема информации требованиям(в полном объеме/отсутствует: ...;;) что составляет ___ баллов.

Расчет показателя 1: $(__ + __)/2 = __ \text{ баллов.}$

По показателю 1.2. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организации имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____;
- 4) Иные способы взаимодействия (при наличии перечислить):
_____;

Расчет показателя 1.2.: в наличии и функционируют ___ дистанционных способов взаимодействия, что составляет _____ баллов.

По показателю 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)».

Из _____ опрошенных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях - _____ человек; пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о ее деятельности - _____ человек. Удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации культуры составила _____% и _____% соответственно, при переводе в баллы составляет _____ и _____ баллов.

Расчет показателя 3: $(___ + ___)/2 = ___ \text{ баллов}$.

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» (K1):

Показатель 1	_____ баллов
Показатель 2	_____ баллов
Показатель 3	_____ баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3 * ___) + (0,3 * ___) + (0,4 * ___) = ___ \text{ баллов}$

Фактическая оценка по данному критерию составила _____ баллов из 100 возможных.

Предложения: (при наличии).

Таблица № 1 отчета

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
	1	2
I. Общая информация об организации культуры		
14) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
15) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
16) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
17) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и	X	✓

представительствах (при наличии))		
18) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	✓
19) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности организации культуры	✓	✓
20) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
21) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	✓ *	✓ *
22) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	✓
23) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	✓
24) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
25) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	✓ *	✓ *
III. Информация о независимой оценке качества	✓	✓
26) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
Всего	10 (8**)	13 (11**)

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд} / K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации			
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации			

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)			
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)			
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию			
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию			
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)			
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)			
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации			
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации			

Оператор _____ (должность, ФИО должностного лица)
подпись

Объем отчета не более 12 страниц с учетом таблиц

Приложение №5
к Техническому заданию
на оказание услуг по сбору и обобщению
информации для проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры муниципального
образования Одоевский район в 2020 году

Заключение

по результатам наблюдения, «контрольной закупки», посещения организации, включая ее обособленные структурные подразделения (филиалы)

наименование организации культуры

№ п/п	Показатель	Наличие/ отсутствие (да/нет, частично)	Примечание (количество единиц, краткое описание состояния обследуемых объектов)
1.	Результат «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия (использование электронных сервисов сайта)		
2.	Количество обособленных структурных подразделений (филиалов) в составе организации (включая основной юридический адрес)		
3.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг:		
	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;		
	- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;		
	- наличие и доступность питьевой воды;		
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;		- санитарно-гигиенические помещения внутри зданий; - на улице; - отсутствуют

	- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;		
	- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);		
	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы);		<i>указать конкретно</i>
4.	Доступность услуг для инвалидов:		
4.1.	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		
4.1.1	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) зданий организации, в том числе:		
	- оборудованы пандусами (подъемными платформами)		
	- пандус не требуется (низкий порог)		
	- пандус установить не возможно по техническим причинам		
4.1.2	Количество структурных подразделений, имеющих:		
	- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на общей стоянке места со специальными значками)		
	- адаптированные поручни, расширенные дверные проемы		
	- сменных кресел-колясок;		
	- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения		
	- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории		
4.2.	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению		

	звуковой и зрительной информации;		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		

ПОДПИСИ СТОРОН:

Организация культуры

Оператор

(наименование)

(наименование)

(должность, ФИО)

(должность, ФИО)

(дата, подпись)

(дата, подпись)

Приложение № 6
к Техническому заданию
на оказание услуг по сбору и обобщению
информации для проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры муниципального
образования Одоевский район в 2020 году

Сводный отчет об оказанной услуге по сбору и обобщению информации о
качестве условий оказания услуг организациями культуры

1. Перечень организаций культуры, включая обособленные подразделения, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.
2. Общее количество респондентов, принявших участие в опросе получателей услуг.
3. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, по каждой организации (в разрезе каждой организации).
4. Предложения по совершенствованию деятельности организаций (в разрезе каждой организации).
5. Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Таблица).

Оператор _____ (должность, ФИО должностного лица)
подпись

Таблица

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

наименование муниципального образования

N п/п	Показатель	Максимальная величина в баллах	Организация культуры – юр.лицо (Q ₁)	Организация культуры – юр.лицо (Q ₂)	Организация культуры – юр.лицо (Q ₃) (Q _n)	Максимальное значение показателя по отрасли $S^u = \sum S^{ou} / Q_u$,
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: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100 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					

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					
Итого по критерию 1							
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (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)						
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					
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					
Итого по критерию 2							

3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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					
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий 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 	100 баллов					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов					
Итого по критерию 3							

4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (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)						
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					
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					
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					
Итого по критерию 4							
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)						

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					
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов					
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов					
Итого по критерию 5							
Результат независимой оценки организаций культуры:							

Глава администрации
муниципального образования
Одоевский район

В.Е.Крупнин