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

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Электронный ресурсный центр»

_____ О.А. Орешкова

31.05.2024 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ № 3155

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

БЕЙСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

Бея с 2024 г.

Сведения об организации-операторе

Наименование	ООО «Электронный ресурсный центр»
Адрес	214000, РФ, Смоленская область, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, д.5, офис 15
Телефон	8(4812)67-61-66; 8(910)720-12-55; 8(800)350-67-01 (бесплатный)
Сайт	http://resurs-online.ru
e-mail	resurs@resurs-online.ru
Руководитель	Орешкова Ольга Александровна, генеральный директор
Экспертная группа	
Антипенко Светлана Павловна	специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2021 год/, стаж работы в качестве эксперта 5 лет
Досиков Константин Вячеславович	главный специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее техническое образование, степень Магистра Техники и Технологии, Сертификат № MF-00449/16 эксперта в области компьютерной техники, выданный сертификационной комиссией Международной Федерации независимых экспертов 21 января 2016 г., Свидетельство Эксперта СЭ 00110915 от 25.01.2017 г. Центра независимой комплексной экспертизы и сертификации систем и технологий, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности с сфере «Социология», стаж работы в качестве эксперта 13 лет
Колпачков Николай Николаевич	специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2021 год/, стаж работы в качестве эксперта 26 лет
Орешкова Ольга Александровна	специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее педагогическое образование, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности в сфере «Социология», Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности как «Специалист-эксперт» по направлению «Профессиональная и общественная экспертиза в сфере образования», стаж работы в качестве эксперта 21 год
Фоминых Валентина Александровна	специалист-эксперт
Квалификация эксперта	высшее техническое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2021 год/, стаж работы в качестве эксперта 25 лет

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....5

1. Программа проведения независимой оценки качества.....8

1.1. Методологический раздел.....8

1.2. Методический раздел.....11

2. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.....17

2.1. Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры».....17

2.1.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры».....27

2.1.2. Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры.....27

2.2. Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»29

2.2.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг».....31

2.2.2. Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг.....31

2.3. Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов».....32

2.3.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов».....35

2.3.2. Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов.....35

2.4. Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».....36

2.4.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации».....39

2.4.2. Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации.....39

2.5. Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....40

2.5.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....42

2.5.2. Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг.....42

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Бейского района Республики Хакасия.....43

3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Бейского района Республики Хакасия.....44

3.2. Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры.....45

3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Бейского района Республики Хакасия 46

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году 47

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры 48

ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы 55

ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1) 61

ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2) 63

ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1) 70

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий для предоставления услуг (параметр 2.1.1) 71

ПРИЛОЖЕНИЕ З. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1) 72

ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (параметр 3.2.1) 73

ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг 74

ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей услуг 76

ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования 78

ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Бейского района Республики Хакасия (массив) 79

ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета 80

ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в области культуры, расположенными на территории **Бейского района Республики Хакасия.**

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

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019) (далее – Закон РФ № 3612-1);
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,
- Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации",
- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы",
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»,
- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

Отраслевая нормативная база:

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,
- Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры",
- Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",
- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ",
- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",
- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения",
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации".

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

1. Программа проведения независимой оценки качества

1.1. Методологический раздел

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

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

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

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

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

Объект исследования – организации, оказывающие услуги в сфере культуры **Бейского района Республики Хакасия**, осуществляющие деятельность в 2024 году (Приложение А)

Предмет исследования – независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры **Бейского района Республики Хакасия**.

Сроки выполнения оценочных процедур **с 07.03.2024 г. по 31.05.2024 г.** Этапы и содержание оценочных процедур представлены в Таблице 1.1

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

Таблица 1.1 Этапы и содержание оценочных процедур

№ п/п	Содержание	Сроки	Отчетный материал
1 этап (подготовительный)			
1.1	Уточнение (дополнение) показателей качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры. Определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций. Определение подходов к построению рейтингов организаций, по результатам независимой оценки с учетом специфики деятельности типов организаций, особенностей получателей социальных услуг.	**до 15.03.2024 г.**	Структура аналитического отчета, содержащего параметры оценки, методы и каналы сбора информации, подходы к построению рейтингов организаций
1.2	Анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социальной сферы, мнений экспертов, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.		
1.3	Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, в том числе: - разработка/уточнение и согласование анкет для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями с Заказчиком; - разработка инструкций проведения опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями; - формирование интерактивной ссылки на интернет-опрос, в том числе на официальном сайте оцениваемой организации; - формирование перечня интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций; - разработка/уточнение и согласование показателей о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах/информационных стендах перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами с Заказчиком; - формирование выборки для проведения опросов получателей услуг в сфере культуры.		Приложения к аналитическому отчету, содержащие опросные листы (анкеты) для проведения опросов получателей услуг, бланки экспертов, интерактивные ссылки.
1.4.	Разработка и согласование с Заказчиком плана/плана-графика проведения независимой качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями		План/план-график

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

№ п/п	Содержание	Сроки	Отчетный материал
2 этап (оперативно-процедурный)			
2.1.	Анализ интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций	**с 18.03 по 24.05.2024 г.**	Отчет эксперта
2.2.	Опрос респондентов (анкетирование, интервьюирование, опрос, интернет-опрос в том числе на официальном сайте оцениваемой организации и т.д.)		Анкеты
2.3.	Сбор и обобщение первичных данных об оцениваемых организациях (наблюдение)		Отчет эксперта
3 этап (результирующий)			
3.1.	Расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирование рейтинга, итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации	**до 31.05.2024 г.**	Сводные сведения о результатах независимой оценки
3.2.	Систематизация выявленных проблем деятельности оцениваемых организаций, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности оцениваемых организациях, анализ динамики исследуемых параметров и показателей		Аналитический отчет (в печатном/ электронном виде
3.3.	Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в оцениваемых организациях, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы		
3.4.	Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности оцениваемых организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг		
3.5.	Оценка соответствия качества проведения независимой оценки качества условий оказания услуг нормативным требованиям		
3.6.	Интерпретация полученных данных по результатам исследования критериев в организациях; формирование рейтингов оцениваемых организаций по кластерам		
3.7.	Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг для каждой оцениваемой организации		

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

1.2. Методический раздел

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

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

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

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

Порядок расчета показателей установлен приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Приложение В)

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

– наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

– обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

– обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

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

Методы сбора информации:

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

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

2) Анализ информационных стендов организаций социальной сферы;

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

3) Интернет-опрос потребителей услуг на официальном сайте организации социальной сферы;

4) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;

5) Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

Инструментарий проведения оценки качества условий оказания услуг

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

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

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

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

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

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

7) Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

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

а) анкетирование получателей услуг по анкете (Приложение К)

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

– фиксация IP-адреса, с которого осуществляется вход в систему онлайн анкетирования;

– блокирование (при необходимости) возможности повторного прохождения анкетирования с данного IP-адреса;

– функции геолокации, определение GPS-координат устройства, используемого для прохождения анкетирования;

– фиксацию времени начала прохождения анкетирования по МСК (MSK – московское время);

– фиксацию продолжительности прохождения анкетирования респондентом.

Опрос респондентов осуществляется по анкете, разработанной на основе Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации сферы культуры **Бейского района Республики Хакасия** в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества и составляет **604** человек[1]. (Таблица 1.2)

Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Бейского района Республики Хакасия ***в 2024 году***

№ п/п	Наименование организации	Количество получателей услуг за 2023 г.	Доля респондентов	Количество респондентов
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**2749**	**0,4**	**604**
	ВСЕГО			**604**

[1] Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции																Оценка индикатора 1.1.1	
		1.1.1.1	1.1.1.2	1.1.1.3	1.1.1.4	1.1.1.5	1.1.1.6	1.1.1.7	1.1.1.8	1.1.1.9	1.1.1.10	1.1.1.11	1.1.1.12	1.1.1.13	1.1.1.14	1.1.1.15	1.1.1.16	в баллах	в единицах
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	100,00	16

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

(результаты организации оператора)

№ п/п	Позиция оценивания (в баллах)	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"
1.1.2.1.	Полное наименование организации культуры	+
1.1.2.2.	Сокращенное наименование организации культуры	+
1.1.2.3.	Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+
1.1.2.4.	Схема проезда	-
1.1.2.5.	Почтовый адрес	+
1.1.2.6.	Информация о дате создания организации культуры	+
1.1.2.7.	Сведения об учредителе (учредителях)	+
1.1.2.8.	Копия устава (изменения в устав)[2]	+
1.1.2.9.	Свидетельство о государственной регистрации	-
1.1.2.10.	Решение учредителя о создании организации культуры	+

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

№ п/п	Позиция оценивания (в баллах)	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"
1.1.2.37.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация в сфере охраны труда	+
1.1.2.38.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защите персональных данных	+
1.1.2.39.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействии терроризму	-
1.1.2.40.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	-
Оценка индикатора 1.1.2	**в баллах**	**67,50**
	в единицах	**27**

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

(результаты организации оператора)

№ п/п	Наименование организации	Оценка индикаторов (в баллах)		Значение показателя 1.1 (в баллах)
		1.1.1	1.1.2	
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**100,00**	**67,50**	**83,75**

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

Индикатор 1.2.1 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен

[3] Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

шестью позициями оценивания (Приложение Е). Оценка индикатора 1.2.1 представлена в таблице 2.4

Значение **Показателя 1.2 ($П_{дист}$)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции						Оценка индикатора 1.2.1		Значение показателя 1.2 (в баллах)
		1.2.1.1	1.2.1.2	1.2.1.3	1.2.1.4	1.2.1.5	1.2.1.6	в баллах	в единицах	
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	+	+	+	+	-	+	**100**	**5**	**100**

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

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

Индикатор 1.3.2 «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

официальном сайте организации в сети «Интернет»» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 1.3.2 представлена в таблице 2.5б

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 1.3.1 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**592**	**98,01**

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 1.3.2 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**592**	**98,01**

Значение **Показателя 1.3 ($П^{откр}_{уд}$)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

№ п/п	Наименование организации	Оценка индикаторов (в баллах)		Значение показателя 1.3 (в баллах)
		1.3.1	1.3.2	
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**98,01**	**98,01**	**98,01**

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **94,33** балла

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

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции						Оценка индикатора 2.1.1		Значение показателя 2.1 (в баллах)
		2.1.1.1	2.1.1.2	2.1.1.3	2.1.1.4	2.1.1.5	2.1.1.6	в баллах	в единицах	
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	+	+	+	+	+	+	100	6	100

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 2.2.1 (в баллах)	Значение показателя 2.2 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**592**	**98,01**	**98,01**

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **99,00** балла

2.2.2. Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции					Оценка индикатора 3.1.1		Значение показателя 3.1 (в баллах)
		3.1.1.1	3.1.1.2	3.1.1.3	3.1.1.4	3.1.1.5	в баллах	в единицах	
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	+	-	+	-	-	**40,00**	**2**	**40**

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Оценка позиции						Оценка индикатора 3.2.1		Значение показателя 3.2 (в баллах)
		3.2.1.1	3.2.1.2	3.2.1.3	3.2.1.4	3.2.1.5	3.2.1.6	в баллах	в единицах	
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	-	+	-	+	+	+	**80,00**	**4**	**80**

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

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 3.3.1 (в баллах)	Значение показателя 3.3 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**573**	**94,87**	**94,87**

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **72,46** балла

2.3.2. Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 4.1.1 (в баллах)	Значение показателя 4.1 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**604**	**100,00**	**100,00**

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 4.2.1 (в баллах)	Значение показателя 4.2 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**604**	**100,00**	**100,00**

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

Индикатор 4.3.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

форм взаимодействия» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.13

Значение **Показателя 4.3 ($П^{вежл.дист}_{уд}$)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 4.3.1 (в баллах)	Значение показателя 4.3 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**591**	**97,85**	**97,85**

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **99,57** балла

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

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

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

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 5.1.1 (в баллах)	Значение показателя 5.1 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**602**	**99,67**	**99,67**

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

Значение **Показателя 5.2 ($П^{орг.усл}_{уд}$)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 5.2.1 (в баллах)	Значение показателя 5.2 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**591**	**97,85**	**97,85**

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

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

Значение **Показателя 5.3 ($П^{орг.усл}_{уд}$)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б).

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

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

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов	Количество удовлетворенных респондентов	Оценка индикатора 5.3.1 (в баллах)	Значение показателя 5.3 (в баллах)
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**604**	**604**	**100,00**	**100,00**

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **99,47** балла

2.5.2. Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Бейского района Республики Хакасия

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

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА" набрало **92,97** интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг.

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Бейского района Республики Хакасия

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организацией, осуществляющей деятельность на территории **Бейского района Республики Хакасия,** показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

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

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

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

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

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

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

Организации в сфере культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей официального сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Бейского района Республики Хакасия

№	Наименование организации	Предложения
1	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	
		Пополнение фондов новыми книгами, газетами и журналами.
		Больше новой литературы. Улучшить дизайн библиотеки, современный ремонт.
		Внешний вид здания
		Необходим ремонт помещения
		Сделать более современное оформление в нутри помещения.
		Увеличить финансирование на содержание библиотечной сферы услуг.
		Хотелось бы побольше размер читального зала.
		Нужно более новые книги.
		Чтоб было доброта.
		Больше журналов разной тематики
		Поступление новых книг об истории Хакасии и детских книг на хакасском языке.

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году

№ п/п	Наименование организации	ФИО руководителя	Юридический адрес организации	Контактный телефон	Адрес электронной почты	Адрес официального сайта
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	Бражникова Ольга Александровна	655770, РЕСПУБЛИКА ХАКАСИЯ, М.Р-Н БЕЙСКИЙ, С.П. БЕЙСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ, С БЕЯ, УЛ ЩЕТИНКИНА, Д. 74	+7(39044)3-11-36	cod_beya@mail.ru	https://beyabibl.ru/

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

№ показателя	Показатели[4]	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки
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 (в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"): - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт)	30%	1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
				- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов		
			1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов		Анализ сайта
				- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов		

[4] Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

№ показателя	Показатели[4]	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки
	ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1	**100%**				**100 баллов**	
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»[5]							
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.	50%	2.1.1 Наличие в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.	- отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется деятельность	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		
				- наличие пяти и более условий	100 баллов		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	2.3.1 Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

№ показателя	Показатели[4]	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки
	ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2	**100%**				**100 баллов**	
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
3.1[6]	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	3.1.1 Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствует оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		
				- наличие пяти условий	100 баллов		
3.2	Обеспечение в организации 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 сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по	40%	3.2.1 Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов	Наблюдение/ Анализ сайта
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		

[6] 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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

№ показателя	Показатели[4]	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос
	ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4	**100%**				**100 баллов**	
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»[7]							
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

№ показателя	Показатели[4]	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	5.3.1 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос
	ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 5	**100%**				**100 баллов**	

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы[8]

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

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

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}\right) \times 100 \qquad (В.1)$$

где

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

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

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

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

[8] Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

функционирование» ($П_{дист}$) определяется по формуле:

$$П_{дист} = Т_{дист} \text{ x } С_{дист}, \text{ (В.2)}$$

где:

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

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

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

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100 \text{ (В.3)}$$

где

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

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

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

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

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

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \text{ x } С_{комф}, \text{ (В.4)}$$

где:

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

$С_{комф}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

предоставления услуги»[9]

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

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100 \quad (В.5)$$

где

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

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

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

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

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост} \quad (В.6)$$

где:

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

$С^{орг}_{дост}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

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

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост} \quad (В.7)$$

где:

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

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

[9] Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

$$П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, \quad (В.8)$$

где

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

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

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

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

$$П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100 \quad (В.9)$$

где

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

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

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

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100 \quad (В.10)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100 \quad (В.11)$$

где

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

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

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

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

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

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П^{орг.усл}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100 \quad (В.13)$$

где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

$$П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100, \quad (В.14)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

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

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

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

АНКЕТА № ____
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!
Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры.
Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы культуры и повысить качество оказания услуг населению.
Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.
Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры гарантируется.

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

АНКЕТА № ____
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!
Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры.
Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы культуры и повысить качество оказания услуг населению.
Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.
Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры гарантируется.

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

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

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования

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

Заказчик:	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"
Адрес:	655770, РЕСПУБЛИКА ХАКАСИЯ, М.Р-Н БЕЙСКИЙ, С.П. БЕЙСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ, С БЕЯ, УЛ ЩЕТИНКИНА, Д. 74
Реестр ссылок онлайн анкетирования:	http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=ae0fb8bf-e03b-4f18-ae56-d38c9f83628a
Ссылка на результаты анкетирования:	http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=ae0fb8bf-e03b-4f18-ae56-d38c9f83628a

СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ

№ п/п	Наименование организации	url анкеты	url статистики по анкете
1.	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=2d27ce3f-4b73-4b61-8c4a-a4f855316428	http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=2d27ce3f-4b73-4b61-8c4a-a4f855316428

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Бейского района Республики Хакасия (массив)

№	Наименование организации	Итоговое значение	Критерий	Значение критерия, балл	Показатель	Значимость показателя %	Значение показателя, балл	Параметр	Значимость параметра %	Объем информации (кол-во, число удовл. получателей) (факт)	Объем информации (кол-во, число опрошенных) (норматив)	Значение индикатора, балл
1	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БЕЙСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ РАЙОННАЯ БИБЛИОТЕКА"	**92,97**	1	94,33	1.1	30	83,75	1.1.1	50	16	16	100,00
								1.1.2	50	27	40	67,50
					1.2	30	100	1.2.1	100	5	6	100
					1.3	40	98,01	1.3.1	50	592	604	98,01
								1.3.2	50	592	604	98,01
			2	99,00	2.1	50	100	2.1.1	100	6	6	100
					2.2	50	98,01	2.2.1	100	592	604	98,01
			3	72,46	3.1	30	40	3.1.1	100	2	5	40,00
					3.2	40	80	3.2.1	100	4	6	80,00
					3.3	30	94,87	3.3.1	100	573	604	94,87
			4	99,57	4.1	40	100,00	4.1.1	100	604	604	100,00
					4.2	40	100,00	4.2.1	100	604	604	100,00
					4.3	20	97,85	4.3.1	100	591	604	97,85
			5	99,47	5.1	30	99,67	5.1.1	100	602	604	99,67
					5.2	20	97,85	5.2.1	100	591	604	97,85
					5.3	50	100,00	5.3.1	100	604	604	100,00

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*

ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета

© Электронный ресурсный центр, *2024 г.*