

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

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Электронный ресурсный центр»

О.А. Орешкова



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ № 2732**

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

**ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**Таманский п 2023 г.**

### Сведения об организации-операторе

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

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....                                                                                                                                                                                                                  | 5  |
| <b>1.1. Методологический раздел</b> .....                                                                                                                                                                                              | 8  |
| <b>1.2. Методический раздел</b> .....                                                                                                                                                                                                  | 11 |
| <b>2. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы</b> .....                                                                                             | 17 |
| <b>2.1. Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b> .....                                                                                                            | 17 |
| <b>2.1.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b> .....                                                                                                  | 27 |
| <b>2.1.2. Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры</b> .....                                                                                                                        | 27 |
| <b>2.2. Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»</b> .....                                                                                                                              | 29 |
| <b>2.2.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»</b> .....                                                                                                                    | 31 |
| <b>2.2.2. Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг</b> .....                                                                                                                                                  | 31 |
| <b>2.3. Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов»</b> .....                                                                                                                                        | 32 |
| <b>2.3.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»</b> .....                                                                                                                              | 35 |
| <b>2.3.2. Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов</b> .....                                                                                                                                                    | 35 |
| <b>2.4. Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b> .....                                                                                                                  | 36 |
| <b>2.4.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b> .....                                                                                                        | 39 |
| <b>2.4.2. Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации</b> .....                                                                                                                             | 39 |
| <b>2.5. Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> .....                                                                                                                             | 40 |
| <b>2.5.1. Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> .....                                                                                                                   | 43 |
| <b>2.5.2. Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг</b> .....                                                                                                                                         | 43 |
| <b>3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Темрюкского района Краснодарского края</b> ..... | 44 |
| <b>3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Темрюкского района Краснодарского края</b> .....                                      | 45 |
| <b>3.2. Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры</b> .....                                                                                      | 46 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Темрюкского района Краснодарского края .....</b>                                                                                                | <b>48</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>49</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры .....</b>                                                                                                                                  | <b>50</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы .....</b>                                    | <b>56</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1) .....</b>                                                    | <b>62</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2) .....</b> | <b>64</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1) .....</b>                                                                                          | <b>71</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий для предоставления услуг (параметр 2.1.1) .....</b>                                                                                                                                                                                             | <b>72</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ З. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1) .....</b>                                                                                                                                                    | <b>73</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (параметр 3.2.1) .....</b>                                                                                                                                                            | <b>74</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг ..</b>                                                                                                                                                                                                                             | <b>75</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей услуг .....</b>                                                                                                                                                                                                                   | <b>77</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>79</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Темрюкского района Краснодарского края (массив) .....</b>                                                                                                                                                  | <b>80</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>81</b> |

## ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в области культуры, расположенными на территории **Темрюкского района Краснодарского края**.

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

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

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы",

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

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

#### **Отраслевая нормативная база:**

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

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

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

- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N 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".

## **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 **Темрюкского района Краснодарского края**, осуществляющие деятельность в 2023 году (Приложение А)

**Предмет исследования** – независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры **Темрюкского района Краснодарского края**.

**Сроки** выполнения оценочных процедур **с 13.02.2023 г. по 31.03.2023 г.**  
Этапы и содержание оценочных процедур представлены в Таблице 1.1

Таблица 1.1 Этапы и содержание оценочных процедур

| №<br>п/п                         | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Сроки            | Отчетный<br>материал                                                                                                                                     |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 этап (подготовительный)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |                                                                                                                                                          |
| 1.1                              | Уточнение (дополнение) показателей качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры. Определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций. Определение подходов к построению рейтингов организаций, по результатам независимой оценки с учетом специфики деятельности типов организаций, особенностей получателей социальных услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | до 17.02.2023 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:<br>- разработка/уточнение и согласование анкет для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями с Заказчиком;<br>- разработка инструкций проведения опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями;<br>- формирование интерактивной ссылки на интернет-опрос, в том числе на официальном сайте оцениваемой организации;<br>- формирование перечня интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций;<br>- 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;<br>- 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                                                                                                                          |

| № п/п                           | Содержание                                                                                                                                                                                                                               | Сроки                    | Отчетный материал                                 |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|
| 2 этап (оперативно-процедурный) |                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                                   |
| 2.1.                            | Анализ интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций                                                                                                                                                                      | с 20.02 по 24.03.2023 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 (результатирующий)       |                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                                                   |
| 3.1.                            | Расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирование рейтинга, итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации                                                                             | до 31.03.2023 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                                                                                                                                   |                          |                                                   |

## 1.2. Методический раздел

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Методы сбора информации:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7) Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации сферы культуры **Темрюкского района Краснодарского края** 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 **1006** человек<sup>1</sup>. (Таблица 1.2)

*Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Темрюкского района Краснодарского края в 2023 году*

| № п/п | Наименование организации                                                                                                                     | Количество получателей услуг за 2022 г. | Доля респондентов | Количество респондентов |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 24017                                   | 0,4               | 1006                    |
|       | <b>ВСЕГО</b>                                                                                                                                 |                                         |                   | <b>1006</b>             |

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

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

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

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

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

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

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

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

| №<br>п/п | Наименование организации                                                                                                                                 | Оценка позиции |         |         |         |         |         |         |         |         |          |          |          |          |          |          |          | Оценка<br>индикатора<br>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<br>УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ<br>КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР"<br>НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ<br>ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | +              | +       | +       | +       | +       | +       | +       | +       | +       | +        | +        | +        | +        | +        | +        | +        | 100,00                        | 16         |

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

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

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

| № п/п     | Позиция оценивания<br>(в баллах)                                                                                                                                                                                           | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР"<br>НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО<br>РАЙОНА |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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) | -                                                                                                                                                     |

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

| № п/п                   | Позиция оценивания<br>(в баллах)                                                                                                                                                                                                          | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР"<br>НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО<br>РАЙОНА |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.2.36.               | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация в сфере противодействия коррупции                                                              | +                                                                                                                                                     |
| 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<br>52,50                                                                                                                                     |
|                         |                                                                                                                                                                                                                                           | в единицах<br>21                                                                                                                                      |

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

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

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

| № п/п | Наименование организации                                                                                                                     | Оценка индикаторов (в баллах) |       | Значение показателя 1.1 (в баллах) |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------|------------------------------------|
|       |                                                                                                                                              | 1.1.1                         | 1.1.2 |                                    |
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 100,00                        | 52,50 | 76,25                              |

**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

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

взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен **шестью позициями оценивания** (Приложение Е). Оценка индикатора 1.2.1 представлена в таблице 2.4

Значение **Показателя 1.2** ( $P_{\text{дист}}$ ) 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)*

| №<br>п/<br>п | Наименование<br>организации                                                                                                                                                       | Оценка позиции |         |         |         |         |         | Оценка<br>индикатора<br>1.2.1 |            | Значение<br>показателя<br>1.2<br>(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<br>БЮДЖЕТНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ<br>КУЛЬТУРЫ<br>"НОВОТАМАНСКИЙ<br>КУЛЬТУРНО-<br>СОЦИАЛЬНЫЙ<br>ЦЕНТР"<br>НОВОТАМАНСКОГО<br>СЕЛЬСКОГО<br>ПОСЕЛЕНИЯ<br>ТЕМРЮКСКОГО<br>РАЙОНА | +              | +       | +       | +       | -       | +       | 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 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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                    | 1002                                    | 99,60                              |

*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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                    | 1006                                    | 100,00                             |

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

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

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

| №<br>п/п | Наименование организации                                                                                                                                        | Оценка индикаторов (в баллах) |        | Значение<br>показателя 1.3<br>(в баллах) |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------|------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                 | 1.3.1                         | 1.3.2  |                                          |
| 1.       | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ<br>"НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-<br>СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР"<br>НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО<br>ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО<br>РАЙОНА | 99,60                         | 100,00 | 99,80                                    |

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



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

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА набрало **92,80** балла (Рис.1).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| № п/п | Наименование организации                                                                                                                     | Оценка позиции |         |         |         |         |         | Оценка индикатора 2.1.1 |            | Значение показателя 2.1 (в баллах) |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------------|------------|------------------------------------|
|       |                                                                                                                                              | 2.1.1.1        | 2.1.1.2 | 2.1.1.3 | 2.1.1.4 | 2.1.1.5 | 2.1.1.6 | в баллах                | в единицах |                                    |
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | +              | +       | +       | +       | +       | +       | 100                     | 6          | 100                                |

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

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

Значение **Показателя 2.2** ( $P_{уд}^{комф}$ ) 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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                    | 992                                     | 98,61                              | 98,61                              |

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

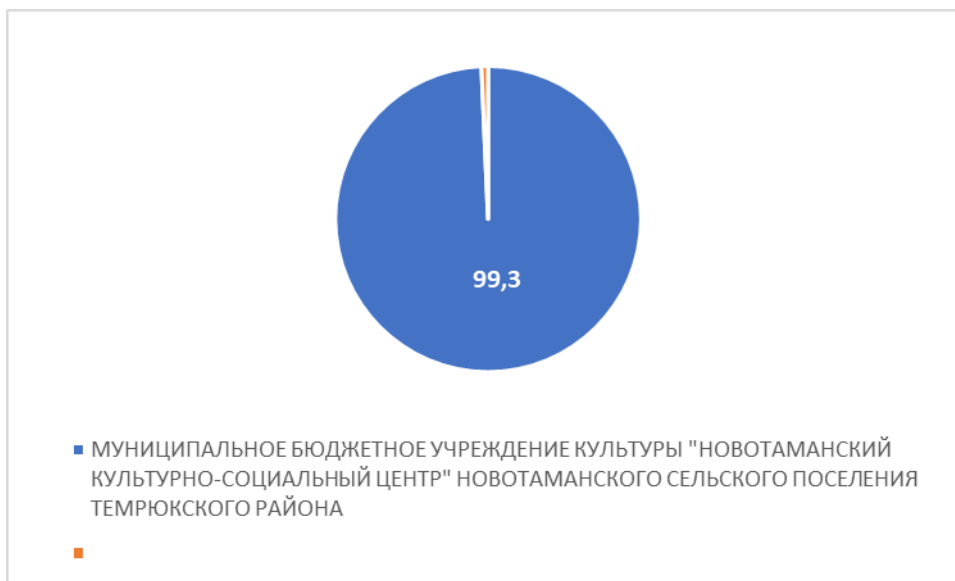


Рисунок 2 – Интегральный показатель по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА набрало **99,30** балла (Рис.2).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| №<br>п/п | Наименование организации                                                                                                                     | Оценка позиции |         |         |         |         | Оценка индикатора 3.1.1 |            | Значение показателя 3.1<br>(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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | +              | -       | +       | -       | -       | 40,00                   | 2          | 40                                    |

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

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

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

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

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

| №<br>п/п | Наименование организации                                                                                                                     | Оценка позиции |         |         |         |         |         | Оценка индикатора 3.2.1 |            | Значение показателя 3.2<br>(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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | -              | +       | -       | +       | -       | -       | 40,00                   | 2          | 40                                    |

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

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

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

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

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

| №<br>п/п | Наименование организации                                                                                                                                          | Количество<br>респондентов | Количество<br>удовлетворенных<br>респондентов | Оценка<br>индикатора<br>3.3.1<br>(в баллах) | Значение<br>показателя<br>3.3<br>(в баллах) |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1.       | МУНИЦИПАЛЬНОЕ<br>БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ<br>КУЛЬТУРЫ<br>"НОВОТАМАНСКИЙ<br>КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ<br>ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО<br>СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ<br>ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                       | 1004                                          | 99,80                                       | 99,80                                       |

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



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

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА набрало **57,94** балла (Рис.3).

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

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

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

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

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

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

Значение **Показателя 4.1** ( $П^{перв.конт}_{уд}$ ) 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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                    | 1003                                    | 99,70                              | 99,70                              |

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

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

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

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

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

| № п/п | Наименование организации                                                                                                                     | Количество респондентов | Количество удовлетворенных респондентов | Оценка индикатора 4.2.1 (в баллах) | Значение показателя 4.2 (в баллах) |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                    | 1006                                    | 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 форм взаимодействия» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.13

Значение **Показателя 4.3** ( $P_{\text{вежл.дист.уд}}$ ) 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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                    | 1004                                    | 99,80                              | 99,80                              |

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



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

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА набрало **99,84** балла (Рис. 4).

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

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

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

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

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

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

Значение **Показателя 5.1 (Преком)** 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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                    | 1002                                    | 99,60                              | 99,60                              |

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

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

Значение **Показателя 5.2** ( $P_{орг.усл.уд}$ ) 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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                    | 1002                                    | 99,60                              | 99,60                              |

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

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

Значение **Показателя 5.3** ( $P_{орг.усл.уд}$ ) 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)

| №<br>п/п | Наименование организации                                                                                                                                          | Количество<br>респондентов | Количество<br>удовлетворенных<br>респондентов | Оценка<br>индикатора<br>5.3.1<br>(в баллах) | Значение<br>показателя<br>5.3<br>(в баллах) |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1.       | МУНИЦИПАЛЬНОЕ<br>БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ<br>КУЛЬТУРЫ<br>"НОВОТАМАНСКИЙ<br>КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ<br>ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО<br>СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ<br>ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 1006                       | 1004                                          | 99,80                                       | 99,80                                       |

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

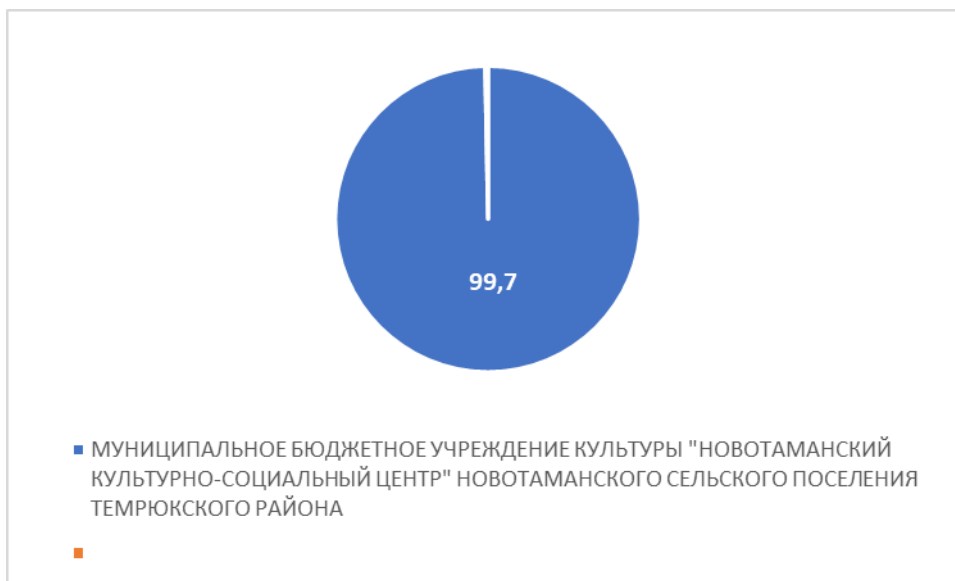


Рисунок 5 – Интегральный показатель по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА набрало **99,70** балла (Рис.5).

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

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

### **3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Темрюкского района Краснодарского края**

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

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
"НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР"  
НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО  
РАЙОНА набрало **89,92** интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг.

### **3.1. Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Темрюкского района Краснодарского края**

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

1. Не в полном объеме размещена 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.).

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

- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению;
- повышать комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры;
- повышать комфортность условий получения услуг в организациях культуры лицами с ОВЗ и инвалидами;
- осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством деятельности организации культуры;
- обеспечить наличие на официальном сайте организации культуры актуального пакета нормативных документов без необходимости перехода пользователя на сторонние сайты для их просмотра;
- обеспечить на официальном сайте организации культуры работу электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также электронных сервисов для получения консультаций по оказываемым услугам;
- совершенствовать работу сайта организаций культуры, определив периодичность обновления и график представления достоверной, полной и актуальной информации о деятельности и услугах;
- активизировать взаимодействие с получателями услуг и формирование у потребителей привычки получения информации на сайте и стендах организации, создавая положительный имидж организации сферы культуры.

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

сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.

### 3.3. Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Темрюкского района Краснодарского края

| № | Наименование организации                                                                                                                                          | Предложения |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ<br>БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ<br>КУЛЬТУРЫ<br>"НОВОТАМАНСКИЙ<br>КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ<br>ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО<br>СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ<br>ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА |             |

**ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году**

| № п/п | Наименование организации                                                                                                                     | ФИО руководителя           | Юридический адрес организации                                                                   | Контактный телефон | Адрес электронной почты | Адрес официального сайта                                                        |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | Козлова Людмила Адольфовна | 353546, Краснодарский край, М.Р-Н ТЕМРЮКСКИЙ, С.П. НОВОТАМАНСКОЕ, П ТАМАНСКИЙ, УЛ ЛЕНИНА, Д. 14 | 89180522254        | zakupkinov@mail.ru      | <a href="https://novotaman-ksc.temr23.ru/">https://novotaman-ksc.temr23.ru/</a> |

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

| № показателя                                                                     | Показатели <sup>4</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                                                                                                                                                        | Индикаторы параметров оценки                                                                                                                                                                                                   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------|
| <b>1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |                              |                                |              |
| 1.1                                                                              | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"):<br>- на информационных стендах в помещении организации;<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) | 30%                   | 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами                                                    | - отсутствует информация о деятельности организации                                                                                                                                                                            | 0 баллов                     | 100 баллов                     | Наблюдение   |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов                 |                                |              |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       | 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации                                                                                                                                                                            | 0 баллов                     | 100 баллов                     | Анализ сайта |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов                 |                                |              |

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

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

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

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

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

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

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

| № показателя                                                                | Показатели <sup>4</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке                                                                                                        | Индикаторы параметров оценки                                                                                                                                                                                                                | Значение параметров в баллах | Максимальное значение в баллах | Метод оценки                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 4.3                                                                         | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20%                   | 4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)                | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|                                                                             | <b>ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>100%</b>           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                             |                              | <b>100 баллов</b>              |                                                     |
| <b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»<sup>7</sup></b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                             |                              |                                |                                                     |
| 5.1                                                                         | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                         | 30%                   | 5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым                                               | доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.2                                                                         | Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                               | 20%                   | 5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации                                                                        | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)                                                                            | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.3                                                                         | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                     | 50%                   | 5.3.1 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации                                                              | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)                                                                             | 0-100 баллов                 | 100 баллов                     | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|                                                                             | <b>ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>100%</b>           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                             |                              | <b>100 баллов</b>              |                                                     |

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

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

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

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

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

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

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

где

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

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

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

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

---

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

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

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

где:

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

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

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

$$\Pi_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.3})$$

где

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

предоставления услуги»<sup>9</sup>

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

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

где  
 $y^{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  
 $\chi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (\text{B.8})$$

где

$y^{\text{дост}}$  - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\chi_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

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

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

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{B.9})$$

где

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

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

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

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y^{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{B.10})$$

где

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

непосредственное оказание услуги;

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

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

$$\text{П}^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left( \frac{\text{у}_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.11})$$

где

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

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

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

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

$$\text{П}_{\text{реком}} = \left( \frac{\text{у}_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.12})$$

где

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

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

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

$$\text{П}^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{\text{у}_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (\text{В.13})$$

где

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

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

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

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

где

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 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                                                                        | +          | -   |            |
| <b>Количество итоговых баллов по показателю</b> |                                                                                                                                                     |            |     |            |
| -                                               | отсутствуют в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими                                              | 0 баллов   |     |            |
| -                                               | наличие одного условия                                                                                                                              | 20 баллов  |     |            |
| -                                               | наличие двух условий                                                                                                                                | 40 баллов  |     |            |
| -                                               | наличие трех условий                                                                                                                                | 60 баллов  |     |            |
| -                                               | наличие четырех условий                                                                                                                             | 80 баллов  |     |            |
| -                                               | наличие пяти условий                                                                                                                                | 100 баллов |     |            |
| <b>ИТОГО</b>                                    |                                                                                                                                                     |            |     |            |

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

АНКЕТА № \_\_\_\_\_

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

### Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

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

АНКЕТА № \_\_\_\_\_

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

### Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

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

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

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

## ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования

### РЕЕСТР

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

|                                     |                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заказчик:                           | АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА                                                                                                             |
| Адрес:                              | 353559, Краснодарский край, Темрюкский р-н, поселок Таманский, ул Ленина, д 16                                                                                                  |
| Реестр ссылок онлайн анкетирования: | <a href="http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=9e5acc06-6a51-4002-90a5-2a6cb01ecd37">http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=9e5acc06-6a51-4002-90a5-2a6cb01ecd37</a> |
| Ссылка на результаты анкетирования: | <a href="http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=9e5acc06-6a51-4002-90a5-2a6cb01ecd37">http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=9e5acc06-6a51-4002-90a5-2a6cb01ecd37</a> |

### СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ

| № п/п | Наименование организации                                                                                                                     | url анкеты                                                                                                                                                            | url статистики по анкете                                                                                                                                                          |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | <a href="http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=b8567e25-790c-47b0-9792-28163b617220">http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=b8567e25-790c-47b0-9792-28163b617220</a> | <a href="http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=b8567e25-790c-47b0-9792-28163b617220">http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=b8567e25-790c-47b0-9792-28163b617220</a> |

# **ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Темрюкского района Краснодарского края (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 "НОВОТАМАНСКИЙ КУЛЬТУРНО-СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР" НОВОТАМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА | 89,92             | 1        | 92,80                   | 1.1        | 30                      | 76,25                     | 1.1.1    | 50                     | 16                                                         | 16                                                     | 100,00                    |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         |            |                         |                           | 1.1.2    | 50                     | 21                                                         | 40                                                     | 52,50                     |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 1.2        | 30                      | 100                       | 1.2.1    | 100                    | 5                                                          | 6                                                      | 100                       |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 1.3        | 40                      | 99,80                     | 1.3.1    | 50                     | 1002                                                       | 1006                                                   | 99,60                     |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         |            |                         |                           | 1.3.2    | 50                     | 1006                                                       | 1006                                                   | 100,00                    |
|   |                                                                                                                                              |                   | 2        | 99,30                   | 2.1        | 50                      | 100                       | 2.1.1    | 100                    | 6                                                          | 6                                                      | 100                       |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 2.2        | 50                      | 98,61                     | 2.2.1    | 100                    | 992                                                        | 1006                                                   | 98,61                     |
|   |                                                                                                                                              |                   | 3        | 57,94                   | 3.1        | 30                      | 40                        | 3.1.1    | 100                    | 2                                                          | 5                                                      | 40,00                     |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 3.2        | 40                      | 40                        | 3.2.1    | 100                    | 2                                                          | 6                                                      | 40,00                     |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 3.3        | 30                      | 99,80                     | 3.3.1    | 100                    | 1004                                                       | 1006                                                   | 99,80                     |
|   |                                                                                                                                              |                   | 4        | 99,84                   | 4.1        | 40                      | 99,70                     | 4.1.1    | 100                    | 1003                                                       | 1006                                                   | 99,70                     |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 4.2        | 40                      | 100,00                    | 4.2.1    | 100                    | 1006                                                       | 1006                                                   | 100,00                    |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 4.3        | 20                      | 99,80                     | 4.3.1    | 100                    | 1004                                                       | 1006                                                   | 99,80                     |
|   |                                                                                                                                              |                   | 5        | 99,70                   | 5.1        | 30                      | 99,60                     | 5.1.1    | 100                    | 1002                                                       | 1006                                                   | 99,60                     |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 5.2        | 20                      | 99,60                     | 5.2.1    | 100                    | 1002                                                       | 1006                                                   | 99,60                     |
|   |                                                                                                                                              |                   |          |                         | 5.3        | 50                      | 99,80                     | 5.3.1    | 100                    | 1004                                                       | 1006                                                   | 99,80                     |

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