

УТВЕРЖДАЮ

Заказчик:

И.о. главы Нижнедевицкого муниципального
района Воронежской области


В.Н. Просветов

СОГЛАСОВАНО:

Оператор:

Директор ООО «Учебно-
консультационный центр «Ракурс»


М.В. Фоменко



Ракурс

УЧЕБНО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА,
ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

в Нижнедевицком районе Воронежской области

2019 год

Оглавление

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (НОК УОК): нормативная база, цели, задачи, функции	3
Методология исследования	7
Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.....	8
Методика расчёта показателей и критериев НОК УОК.....	11
Основания для проведения НОК УОК	28
Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей	29
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»	31
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг».....	34
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	36
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»	38
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	40
Рейтинг организаций культуры по совокупности критериев и в целом.....	42
Выводы	44
Рекомендации организациям культуры по повышению качества условий оказания услуг...	46
Инструментарий исследования	49
Анкета получателей услуг	49
Анкета оператора.....	51

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (НОК УОК): нормативная база, цели, задачи, функции

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организации культуры.

Нормативно-правовая база для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

- Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. №116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;
- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Правила 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 Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;
- Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 года «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 Минкультуры России от 11 сентября 2018 г. № 1578 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;

- Приказ Минкультуры России от 31 июля 2018 г. № 1335 «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;

- Приказ Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества 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»;

- Приказ Минкультуры России от 25 сентября 2014 г. № 1667 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23.09.2013 № 1667»;

- Приказ Минкультуры России от 6 августа 2013 г. № 1091 «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам — потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации».

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации: сайты организаций культуры, стенды в помещениях организаций, опросы получателей услуг;
- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры;
- повышение качества деятельности организаций культуры.

Функции независимой оценки:

- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организаций культуры, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию в сфере культуры и др.);
- обеспечение общественного контроля деятельности организаций культуры.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры не влекут за собой приостановление деятельности или аннулирование лицензии на осуществление отдельных видов деятельности в отношении организаций культуры.

Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- ✓ руководителей организаций культуры;
- ✓ руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения НОК УОК являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

➤ для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;

➤ сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг;

➤ при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчёте представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Нижнедевицкого района Воронежской области.

Основные **задачи** независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Нижнедевицкого района (далее – НОК УОК):

1. Определить лучшую организацию культуры Нижнедевицкого района из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности, влияющих на качество условий предоставления услуг.

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий оказания услуг для организаций культуры Нижнедевицкого района.

4. Предоставить администрации муниципального образования Нижнедевицкий район Воронежской области аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах проведения процедуры НОК УОК, который состоит из:

- общего рейтинга организаций;
- рейтинга организаций в разрезе каждого отдельного критерия;
- итогового вывода о состоянии условий оказания услуг организациями культуры;
- конкретных рекомендаций по улучшению деятельности организаций.

Методология исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по общим критериям оценки качества Минкультуры России (табл. 1.1):

Таблица 1.1

№ п/п	Критерий	Коэффициент значимости критерия
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	20%
2.	Комфортность условий предоставления услуг	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	15%
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	30%

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

1) Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;

2) Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.1

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры <i>(далее – организации)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель для организаций культуры не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина.	Расчётная величина значения показателя.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России

			от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12.

5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15.

Методика расчёта показателей и критериев НОК УОК

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Таблица 3.1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) ($P_{инф}$).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- отсутствует информация о деятельности организации;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.1)
				- объём информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{стенд}$);	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте;	0 баллов	
				- объём информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$).	1-100 баллов	

$$P_{\text{инф}} = \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \cdot I_{\text{норм}}} \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии со статьёй 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 **для организаций культуры** установлен необходимый объём информации для размещения на стендах и на официальном сайте организации культуры в количестве **16 единиц информации**.

Таблица 3.2

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) ($P_{дист}$).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адреса электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; 5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно) ($C_{дист}$);	по 30 баллов за каждый способ ($T_{дист}$)	
				- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия.	100 баллов	

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.3

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» $\left(P_{\text{уд}}^{\text{откр}} \right)$ (в % от общего числа опрошенных получателей услуг $(Ч_{\text{общ}})$.	0,4	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(Y_{\text{стенд}})$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(Y_{\text{сайт}})$.	0-100 баллов	

$$P_{уд}^{откр} = \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \times 100, \quad (1.3)$$

где
 $Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;
 $Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;
 $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» K^1 :

$$K^1 = 0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр}, \quad (1)$$

Значение критерия K^1 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^1 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Таблица 3.4

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг ($P_{комф.усл}$).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность	- отсутствуют комфортные условия;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно) ($C_{комф}$);	по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг.	100 баллов	

			навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у секретаря или у специалиста организации).			
--	--	--	--	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.5

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{уд}^{комф}$).	0,3	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией.	число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией ($У^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.3)

$$\Pi_{уд}^{комф} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией;

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2):

$$K^2 = 0,3 \times \Pi_{комф.усл} + 0,4 \times \frac{\Pi_{комф.усл} + \Pi_{уд}^{комф}}{2} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{комф}. \quad (2)$$

Значение критерия K^2 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия \bar{K}^2 – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Таблица 3.6

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$).	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов; - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}} \quad (3.1)$$

где

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.7

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуг в 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;</p>	0 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчёта формула (3.2)</p>
				<p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$);</p>	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг}}^{\text{дост}}$)	
				<p>- наличие пяти и более условий доступности.</p>	100 баллов	

на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$).		дистанционном режиме или на дому.			
---	--	-----------------------------------	--	--	--

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.8

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в в баллах	Максимальное значение показателей
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$).	0,3	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов ($U^{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

$$P_{уд}^{дост} = \frac{U_{дост}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов;

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

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» K^3 :

$$K^3 = 0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост}, \quad (3)$$

Значение критерия K^3 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^3 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Таблица 3.9

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	0,4	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.1)

услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) $\left(\Pi_{уд}^{перв.конт} \right)$.		приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.	получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $\left(\text{Ч}_{общ} \right)$.		
--	--	---	--	--	--

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \frac{Y^{перв.конт}}{\text{Ч}_{общ}} \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

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

Таблица 3.10

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). $\left(\Pi_{уд}^{оказ.услуг} \right)$.	0,4	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги $\left(Y_{оказ.услуг} \right)$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $\left(\text{Ч}_{общ} \right)$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \frac{Y^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

Таблица 3.11

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) $(P_{уд}^{вежл.дист})$.	0,2	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия $(Y^{вежл.дист})$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(Ч_{общ})$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.3)

$$P_{уд}^{вежл.дист} = \frac{Y^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.3)$$



Прошито и пронумеровано
52 листов

25.11.192.
И. В. Бульков МВ

