**ПРОТОКОЛ № 1**

**заседания Общественного совета** **по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Турковского муниципального района, оказывающих социальные услуги**

**29.03.2017 года р.п.Турки**

**10.00**

**Присутствовали:**

Члены Общественного совета:

ВасильеваНадежда Александровна - председатель Общественного совета Турковского муниципального района (по согласованию);

Горина Ольга Валентиновна- руководитель Волонтерского агентства, методист МБУ ДО «Дом детского творчества р.п.Турки» (по согласованию);

КосмаковаТатьяна Петровна - Почётный работник жилищно-коммунального хозяйства РФ (по согласованию);

Костина Марина Владимировна - директор МУП «Редакция газеты «Пульс» (по согласованию);

Потапов Сергей Романович - председатель Турковской районной общественной организации Саратовской областной организации Всероссийской общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов (по согласованию);

Скворцова Елена Анатольевна - директор ГКУ СО «ЦЗН Турковского района» (по согласованию);

**Приглашённые:**

Исайкин С.П. – заместитель главы администрации муниципального района, начальник управления образования;

Князева Н.Н. – главный специалист по работе с учреждениями культуры администрации муниципального района;

Шаболдин А.Н. – заместитель начальника управления образования администрации муниципального района.

**ПОВЕСТКА:**

1. О проведении независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в 2017 году:

- утверждение показателей и порядка расчета значения показателей, характеризующих критерии независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги, в сфере культуры на территории Турковского муниципального района;

- о внесении изменений в перечень муниципальных учреждений для участия в проведении независимой оценки качества работы и 2017 году.

1. С вступительным словом выступила Костина М.В. председатель Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Турковского муниципального района, оказывающих социальные услуги. Марина Владимировна ознакомила членов Общественного Совета и приглашённых с поручениями Президента Российской Федерации, данными им членами Правительства от 11 января 2017 года Пр-161. Согласно данным поручениям: (п.4 а) к концу 2017 года необходимо обеспечить 100% охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества оказания услуг населению; (п. 4 б) соблюдение единых методологических подходов и требований, установленных законодательством Российской федерации, при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.

На основании приказа Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. N 2542  
в 2017 году изменены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры. Поэтому нам надо ознакомиться с ними и утвердить.

По вопросу, обозначенному в повестке дня, Князева Н.Н. - главный специалист по работе с учреждениями культуры администрации муниципального района представила на рассмотрение членам Общественного совета дополнительный перечень учреждений культуры Турковского муниципального района для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году.

По вопросу, обозначенному в повестке дня, Шаболдин А.Н. - заместитель начальника управления образования администрации муниципального района представил на рассмотрение членам Общественного совета дополнительный перечень учреждений образования Турковского муниципального района для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году.

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ РЕШИЛ:**

1. Утвердить:

- полный перечень учреждений культуры Турковского муниципального района для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году (Приложение 1);

- полный перечень учреждений образования муниципального района для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году (Приложение №2);

- показатели, характеризующие общие критерии качества оказания услуг организациями культуры на территории Турковского муниципального района (Приложение 3);

- методические рекомендации порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры муниципального района (Приложение 4).

2. Решение Общественного совета разместить на официальном сайте Турковского муниципального района в сети «Интернет».

**Председатель Совета М.В.Костина**

**Секретарь Терешина И.Н.**

**Приложение №1**

**Список учреждений культуры**

**для проведения независимой оценки в 2017 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование**  **учебного заведения** | **Ф.И.О. руководителя** | **Адрес учреждения, телефон** | **Сайты** |
|  | Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа р.п.Турки»  Турковского района Саратовской области | Приданова Светлана Анатольевна | 410070 Саратовская область, Турковский район, р.п.Турки,  ул. Ульяны Громовой, д. 1 а  Телефон: 845 43 2-13-11  8 909 331 02 72 | turmyz@yandex.ru |
|  | Муниципальное учреждение культуры "Турковский районный ДК» | Рассказова Светлана Владимировна | 412070, Саратовская область, Турковский район, р.п.Турки, ул.Ленина, 1 А  Телефон: 84543 2-13-51  E-mail: ooschturki@yandex.ru | turkidk.ucoz.com |

**Приложение №2**

**Список учреждений образования**

**для проведения независимой оценки в 2017 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование**  **учебного заведения** | **Ф.И.О. руководителя** | **Адрес учреждения, телефон** | **Сайты** |
| 1 | Муниципальное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа» р.п.Турки Турковского района Саратовской области | Молокова Татьяна Владимировна | 412070, Саратовская область, Турковский район, р.п.Турки, ул.Ульяны Громовой, 1 А  ИНН:6435009539  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-12-96  E-mail: ooschturki@yandex.ru | http://ooschturki.ucoz.ru |
| 2 | Муниципальное общеобразовательное учреждение "Основная общеобразовательная школа» c.Трубетчино | Поляков Виктор Владимирович | 412091, Саратовская область, Турковский район, с.Трубетчино,  ул. Центральная, 39 А  ИНН:64350095458  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-17-51  E-mail: trubetchino@yandex.ru | http://oohtrubetchino.ucoz.ru |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа» с.Каменка Турковского района Саратовской области | Чучков Сергей Александрович | 412077, Саратовская область, Турковский район, с.Каменка,  ул. Ленина, 37  ИНН:6435009352  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-43-24  E-mail: schkolakamenka@yandex.ru | http://soschkamenka.ucoz.ru/ |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа» с.Рязанка Турковского района Саратовской области | Матросова Марина Юрьевна | 412081, Саратовская область, Турковский район, с.Рязанка,  ул. Центральная, 31  ИНН:6435009578  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-44-67  E-mail: rasanka@yandex.ru | <http://razankasosch.ucoz.ru> |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа» с.Перевесинка Турковского района Саратовской области | Кирюхина Елена Геннадьевна | 412073, Саратовская область, Турковский район, с.Перевесинка, ул. Центральная, 26  ИНН:6435009465  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-74-95  E-mail: perewеsinka@yandex.ru | <http://sohperewesinka.ucoz.ru> |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа» с.Перевесино-Михайловка | Левина Наталья Валентиновна | 412078, Саратовская область, Турковский район, с.Перевесино-Михайловка, ул. Советская, 57 «а»  ИНН:6435009553  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-63-22  E-mail: p-mi@yandex.ru | <http://cohp-mihailovka.ucoz.ru/> |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа» с.Бороно-Михайловка | Беспалова Наталия Александровна | 412074, Саратовская область, Турковский район, с.Бороно-Михайловка, ул.Школьная, 41 ИНН:6435009546  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-41-14  E-mail: [boronovka@yandex.ru](mailto:boronovka@yandex.ru) | http://soschboronovka.ucoz.ru |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа» с.Шепелевка | Марин Василий Борисович | 412076, Саратовская область, Турковский район, с.Шепелевка, ул. Школьная, 1  ИНН:6435009507  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-45-42  E-mail: [schepelevka@yandex.ru](mailto:schepelevka@yandex.ru) | http://schepelevkaoosc.ucoz.ru |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа» с.Марьино | Клочкова Ольга Николаевна | 412083, Саратовская область, Турковский район, с.Марьино, ул. Молодёжная, 2 а  ИНН:6435009560  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-51-37  E-mail: [soschmarino@yandex.ru](mailto:soschmarino@yandex.ru) | http://soschmarino.ucoz.ru |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа» с.Лунино | Кожакина Татьяна Викторовна | 412084, Саратовская область, Турковский район, с.Лунино, ул. Горная, 32  ИНН:6435009634  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-47-25  E-mail: [soschlunino@yandex.ru](mailto:soschlunino@yandex.ru) | [http://luninomousosh.ucoz.ru](http://luninomousosh.ucoz.ru/) |
|  | Муниципальное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа» с.Студёнка | Володина Ольга Валерьевна | 412080, Саратовская область, Турковский район, с.Студёнка, ул. Мира, 31  ИНН:6435009585  КПП: 643501001  Телефон: 84543 2-56-17  E-mail: [soschstudenka@yandex.ru](mailto:soschstudenka@yandex.ru) | [http://soshstudenka.ucoz.ru](http://soshstudenka.ucoz.ru/) |
|  | Муниципальное дошкольное общеобразовательное учреждение «Детский сад № 1 «Березка» р.п.Турки | Трушина Тамара Анатольевна | 412070 Саратовская область р.п. Турки, ул. Подгорная, д.69  Телефон: 84543 2-12-89  ИНН:6435009401  КПП: 643501001  E-mail: [douber@yandex.ru](mailto:douber@yandex.ru) | [http://turki-berezca.ucoz.ru](http://turki-berezca.ucoz.ru/) |
|  | Муниципальное дошкольное общеобразовательное учреждение "Детский сад № 3 «Колокольчик» р.п.Турки | Боровкова Алевтина Алексеевна | 412070 Саратовская область р.п. Турки, ул. Советская, д.55  Телефон: 84543 2-13-74  ИНН:6435009497  КПП: 643501001  E-mail: [doukolo@yandex.ru](mailto:doukolo@yandex.ru) | : http://turki-kolokol.ucoz.ru |
|  | Муниципальное дошкольное общеобразовательное учреждение «Детский сад № 4 «Звездочка» р.п.Турки | Феклюнина Людмила Анатольевна | 412070 Саратовская область р.п. Турки, ул. Механизаторов, д.1  Телефон: 84543 2-12-03  ИНН:6435009391  КПП: 643501001  E-mail: [doukolo@yandex.ru](mailto:doukolo@yandex.ru) | http://turki-kolokol.ucoz.ru |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» р.п.Турки | Куделькин Валерий Геннадьевич | 412070, Саратовская область, Турковский район, р.п.Турки, ул. У. Громовой, 1 А  ИНН: 6435009592  КПП:643501001  Телефон: 8-84543 2-22-61  E-mail: [dush-turki@yandex.ru](mailto:dush-turki@yandex.ru) | http://dush-turki.ucoz.ru |

**Приложение 3**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Источник информации | Группа организаций | Диапазон  значений  показателей |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)** | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](garantF1://70914336.1000) Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный  сайт организации культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с [приказом](garantF1://70914336.1000) Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187) | официальный  сайт организации  культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)** | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)** | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)** | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)** | | | |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения  получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | изучение мнения получателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового  типа, парки культуры и отдыха,  цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |

Приложение 4

**Методические рекомендации порядка расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях реализации приказа № 2542 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - показатели).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

**Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг**

Общий балл *i*-ой организации культуры () определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

, где:

*–* общий балл *i*-ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте *i*-ой организации культуры;

- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг *i*-ой организации культуры.

**Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте**

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте (), рассчитывается по формуле:

, где:

– интегральное значение уровня поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*-му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности *k*-ого информационного объекта по *s*‑му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используется информационные объекты, представленные в Таблице 1.

Таблица 1

Перечень информационных объектов

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (*s*) | | Наименование информационного объекта (*k*) | | Уровень поисковой доступности (*,)* в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. (*s1*) | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| 1.2 (*s2*) | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 |

**Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.**

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг (), рассчитывается по формуле:

, где:

– значение показателя, сформированное *p*-ым получателем услуг *i*‑ой организацией культуры по *j*-ому показателю;

*ij* – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг *i*-ой организацией культуры по *j*-ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры, представлены в Таблице 2.

*Таблица 2*

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры

| *№* | *Наименование показателя* | *Мнение получателей услуг* | | *Баллы* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Совершенно не удобно | | 0 |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов\* | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | да | 2 |
| нет | 0 |
| Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) | да | 2 |
| нет | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 |
| нет | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 |
| нет | 0 |
| Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | да | 2 |
| нет | 0 |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | | 5,0 |
| Плохо, много нарушений | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | | 0 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | | 5,0 |
| Плохо, много нарушений | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | | 0 |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно | | 5,0 |
| Плохо | | 2,5 |
| Неудовлетворительно | | 0 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно | | 5,0 |
| Плохо | | 2,5 |
| Неудовлетворительно | | 0 |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | | 10,0 |
| В целом хорошо | | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | | 5,0 |
| Плохо, много недостатков | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | | 0 |

\*- Показатель «Доступность услуг для инвалидов» равен интегральному значению баллов

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг должен быть скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.