**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 аТелефон: 845 43 2-13-118 909 331 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 2-13-51E-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 АИНН:6435009539КПП: 643501001Телефон: 84543 2-12-96E-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 АИНН:64350095458КПП: 643501001Телефон: 84543 2-17-51E-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, 37ИНН:6435009352КПП: 643501001Телефон: 84543 2-43-24E-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, 31ИНН:6435009578КПП: 643501001Телефон: 84543 2-44-67E-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, 26ИНН:6435009465КПП: 643501001Телефон: 84543 2-74-95E-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:6435009553КПП: 643501001Телефон: 84543 2-63-22E-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:6435009546КПП: 643501001Телефон: 84543 2-41-14E-mail: 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, 1ИНН:6435009507КПП: 643501001Телефон: 84543 2-45-42E-mail: 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 аИНН:6435009560КПП: 643501001Телефон: 84543 2-51-37E-mail: 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, 32ИНН:6435009634КПП: 643501001Телефон: 84543 2-47-25E-mail: 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, 31ИНН:6435009585КПП: 643501001Телефон: 84543 2-56-17E-mail: 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.69Телефон: 84543 2-12-89ИНН:6435009401КПП: 643501001E-mail: 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.55Телефон: 84543 2-13-74ИНН:6435009497КПП: 643501001E-mail: 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.1Телефон: 84543 2-12-03ИНН:6435009391КПП: 643501001E-mail: 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 АИНН: 6435009592КПП:643501001Телефон: 8-84543 2-22-61E-mail: 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 | Диапазонзначенийпоказателей |
| **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 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) | официальныйсайт 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 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) | официальныйсайт организациикультуры | 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, парки культуры и отдыха,цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, парки культуры и отдыха,цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, 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 мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, парки культуры и отдыха,цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, 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-досуговоготипа, 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-досуговоготипа, 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 ($N\_{i}$) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$N\_{i}=N\_{i}^{откр}+N\_{i}^{удовл}$, где:

$N\_{i}$ *–* общий балл *i*-ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N\_{i}^{откр}$- интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте *i*-ой организации культуры;

$N\_{i}^{удовл}$ - 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 ($N\_{i}^{откр}$), рассчитывается по формуле:

, где:

$Z\_{iks}$ – 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 ($Z\_{iks}$*,)* 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 ($N\_{i}^{удовл}$), рассчитывается по формуле:

$N\_{i}^{удовл}$, где:

$m\_{ijp}^{ }$ – значение показателя, сформированное *p*-ым получателем услуг *i*‑ой организацией культуры по *j*-ому показателю;

$P$*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.