**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»**

**(ООО «Электронный ресурсный центр)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Генеральный директор  ООО «Электронный ресурсный центр»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.А. Орешкова  «15» июня 2020 г. |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

**КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ** **ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ**

**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ**

**ДАНИЛОВСКОГО РАЙОНА**

**ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Часть 1**

**Даниловка 2020**

**Сведения об организации-операторе**

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

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**ВВЕДЕНИЕ** 5](#_Toc45301722)

[**1.** **Программа проведения независимой оценки качества** 9](#_Toc45301723)

[**1.1.** **Методологический раздел** 9](#_Toc45301724)

[**1.2.** **Методический раздел** 12](#_Toc45301725)

[**2.** **Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы** 19](#_Toc45301726)

[**2.1.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»** 19](#_Toc45301727)

[**2.1.1.** **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»** 35](#_Toc45301728)

[**2.1.2.** **Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации культуры** 36](#_Toc45301729)

[**2.2.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»** 38](#_Toc45301730)

[**2.2.1.** **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»** 42](#_Toc45301731)

[**2.2.2.** **Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг** 43](#_Toc45301732)

[**2.3.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов»** 44](#_Toc45301733)

[**2.3.1.** **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»** 51](#_Toc45301734)

[**2.3.2.** **Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов** 52](#_Toc45301735)

[**2.4.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»** 53](#_Toc45301736)

[**2.4.1.** **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»** 61](#_Toc45301737)

[**2.4.2.** **Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации** 62](#_Toc45301738)

[**2.5.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** 63](#_Toc45301739)

[**2.5.1.** **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** 69](#_Toc45301740)

[**2.5.2.** **Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг** 70](#_Toc45301741)

[**3.** **Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области** 71](#_Toc45301742)

[**3.1.** **Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области** 72](#_Toc45301743)

[**3.2.** **Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры** 73](#_Toc45301744)

[**3.3.** **Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области** 75](#_Toc45301745)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году** 80](#_Toc45301746)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры** 83](#_Toc45301747)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы** 90](#_Toc45301748)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1)** 96](#_Toc45301749)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2)** 98](#_Toc45301750)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1)** 105](#_Toc45301751)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий** **для предоставления услуг (параметр 2.1.1)** 106](#_Toc45301752)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ З. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1)** 107](#_Toc45301753)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (параметр 3.2.1)** 108](#_Toc45301754)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг** 109](#_Toc45301755)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей услуг** 111](#_Toc45301756)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования** 113](#_Toc45301757)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Даниловского района Волгоградской области (массив)** 116](#_Toc45301758)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета** 117](#_Toc45301759)

# **ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в области культуры, расположенными на территории **Даниловского района Волгоградской области.**

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

* Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019) (далее – Закон РФ № 3612-1);
* Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,
* Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
* Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203» (постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
* Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
* Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»;
* Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»;
* Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

**Отраслевая нормативная база:**

* Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – приказ Минкультуры РФ № 599),
* 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» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277).

# **Программа проведения независимой оценки качества**

# **Методологический раздел**

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

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

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

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

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

**Объект исследования −** организации, оказывающие услуги в сфере культуры **Даниловского района Волгоградской области**, осуществляющие деятельность в 2020 году (Приложение А)

**Предмет исследования** − независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры **Даниловского района Волгоградской области**.

**Сроки** выполнения оценочных процедур **с 17.03.2020 г. по 15.06.2020 г**. Этапы и содержание оценочных процедур представлены в Таблице 1.1

*Таблица 1.1 Этапы и содержание оценочных процедур*

| **№**  **п/п** | **Содержание** | **Сроки** | **Отчетный материал** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 этап (подготовительный)** | | | |
| 1.1 | Уточнение (дополнение) показателей качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры. Определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций. Определение подходов к построению рейтингов организаций, по результатам независимой оценки с учетом специфики деятельности типов организаций, особенностей получателей социальных услуг. | **до 27.03.2020 г.** | Структура аналитического отчета, содержащего параметры оценки, методы и каналы сбора информации, подходы к построению рейтингов организаций |
| 1.2 | Анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социальной сферы, мнений экспертов, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения. |
| 1.3 | Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, в том числе:  - разработка/уточнение и согласование анкет для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями с Заказчиком;  - разработка инструкций проведения опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями;  - формирование интерактивной ссылки на интернет-опрос, в том числе на официальном сайте оцениваемой организации;  - формирование перечня интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций;  - разработка/уточнение и согласование показателей о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах/информационных стендах перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами с Заказчиком;  - формирование выборки для проведения опросов получателей услуг в сфере культуры. | Приложения к аналитическому отчету, содержащие опросные листы (анкеты) для проведения опросов получателей услуг, бланки экспертов, интерактивные ссылки. |
| 1.4. | Разработка и согласование с Заказчиком плана/плана-графика проведения независимой качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями | План/план-график |
| **2 этап (оперативно-процедурный)** | | | |
| 2.1. | Анализ интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций | **с 30.03 по 29.05.2020 г.** | Отчет эксперта |
| 2.2. | Опрос респондентов (анкетирование, интервьюирование, опрос, интернет-опрос в том числе на официальном сайте оцениваемой организации и т.д.) | Анкеты |
| 2.3. | Сбор и обобщение первичных данных об оцениваемых организациях (наблюдение) | Отчет эксперта |
| **3 этап (результирующий)** | | | |
| 3.1. | Расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирование рейтинга, итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации | **до 15.06.2020 г.** | Сводные сведения о результатах независимой оценки |
| 3.2. | Систематизация выявленных проблем деятельности оцениваемых организаций, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности оцениваемых организациях, анализ динамики исследуемых параметров и показателей | Аналитический  отчет  (в печатном/  электронном виде |
| 3.3. | Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в оцениваемых организациях, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы |
| 3.4. | Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности оцениваемых организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг |
| 3.5. | Оценка соответствия качества проведения независимой оценки качества условий оказания услуг нормативным требованиям |
| 3.6. | Интерпретация полученных данных по результатам исследования критериев в организациях; формирование рейтингов оцениваемых организаций по кластерам |
| 3.7. | Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг для каждой оцениваемой организации |

# **Методический раздел**

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

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

1. показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры (далее - организации);

2. показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг;

3. показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;

4. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации;

5. показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Методы сбора информации:**

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

1. Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
2. Анализ информационных стендов организаций социальной сферы;
3. Интернет-опрос потребителей услуг на официальном сайте организации социальной сферы;
4. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
5. Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

**Инструментарий проведения оценки качества условий оказания услуг**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации сферы культуры **Даниловского района Волгоградской области** в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества и составляет **6 787** человек[[1]](#footnote-1). (Таблица 1.2)

*Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Даниловского района Волгоградской области****в 2020 году***

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество получателей услуг за 2019 г.** | **Доля респондентов** | **Количество респондентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **250** | **0,4** | **102** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **12732** | **0,4** | **605** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **235** | **0,4** | **96** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **272** | **0,4** | **114** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **4863** | **0,4** | **600** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **375** | **0,4** | **206** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **8814** | **0,4** | **635** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **250** | **0,4** | **107** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **2365** | **0,4** | **608** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **150** | **0,4** | **61** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **5432** | **0,4** | **604** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **4016** | **0,4** | **607** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **10040** | **0,4** | **605** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **16757** | **0,4** | **627** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **1782** | **0,4** | **603** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **7744** | **0,4** | **607** |
|  | **ВСЕГО** |  |  | **6787** |

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

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

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

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

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

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | | | | | | | | | | | | **Оценка индикатора 1.1.1** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.1.1** | **1.1.1.2** | **1.1.1.3** | **1.1.1.4** | **1.1.1.5** | **1.1.1.6** | **1.1.1.7** | **1.1.1.8** | **1.1.1.9** | **1.1.1.10** | **1.1.1.11** | **1.1.1.12** | **1.1.1.13** | **1.1.1.14** | **1.1.1.15** | **1.1.1.16** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **93,75** | **15** |

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

*(результаты организации оператора)*

| **№ п/п** | **Позиция оценивания (в баллах)** | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полное наименование организации культуры | | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** |
|  | Сокращенное наименование организации культуры | | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** |
|  | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** |
|  | Схема проезда | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Почтовый адрес | | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** |
|  | Информация о дате создания организации культуры | | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** |
|  | Сведения об учредителе (учредителях) | | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **-** |
|  | Копия устава (изменения в устав)[[2]](#footnote-2) | | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** |
|  | Свидетельство о государственной регистрации | | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **+** | **+** | **+** | **-** |
|  | Решение учредителя о создании организации культуры | | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
|  | Решение учредителя о назначении руководителя организации культуры | | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Копии положений о филиалах и представительствах | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Информация о структуре организации культуры | | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** |
|  | Режим, график работы | | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **-** |
|  | Контактные телефоны | | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** |
|  | Адреса электронной почты | | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** |
|  | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** |
|  | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** |
|  | Сведения о видах предоставляемых услуг | | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** | **-** |
|  | Перечень оказываемых услуг на бесплатной основе | | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** |
|  | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
|  | Копии отчетов по финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
|  | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** |
|  | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, приспособленными для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Информация о государственном (муниципальном) задании | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
|  | Отчет о результатах деятельности учреждения (информация о выполнении государственного (муниципального) задания) | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
|  | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** |
|  | Правила посещения организации | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | План по улучшению качества работы организации | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация в сфере противодействия коррупции | | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация в сфере охраны труда | | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защите персональных данных | | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействии терроризму | | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **-** |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Оценка индикатора 1.1.2** | | **в баллах** | **30** | **30** | **12,5** | **52,5** | **40** | **0** | **30** | **27,5** | **22,5** | **37,5** | **37,5** | **0** | **47,5** | **57,5** | **37,5** | **17,5** |
| **в единицах** | **12** | **12** | **5** | **21** | **16** | **0** | **12** | **11** | **9** | **15** | **15** | **0** | **19** | **23** | **15** | **7** |

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

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

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

*(результаты организации оператора)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка индикаторов (в баллах)** | | **Значение показателя 1.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.1** | **1.1.2** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **93,75** | **30** | **61,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **93,75** | **30** | **61,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **93,75** | **12,5** | **53,12** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **93,75** | **52,5** | **73,12** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **93,75** | **40** | **66,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **93,75** | **0** | **46,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **93,75** | **30** | **61,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **93,75** | **27,5** | **60,62** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **93,75** | **22,5** | **58,12** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **93,75** | **37,5** | **65,62** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **93,75** | **37,5** | **65,62** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **93,75** | **0** | **46,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **93,75** | **47,5** | **70,62** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **93,75** | **57,5** | **75,62** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **93,75** | **37,5** | **65,62** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **93,75** | **17,5** | **55,62** |

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

**Индикатор 1.2.1** «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен **шестью позициями оценивания** (Приложение Е). Оценка индикатора 1.2.1 представлена в таблице 2.4

Значение **Показателя 1.2 (Пдист)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

*(результаты организации-оператора)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | | **Оценка индикатора 1.2.1** | | **Значение показателя 1.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.2.1.1** | **1.2.1.2** | **1.2.1.3** | **1.2.1.4** | **1.2.1.5** | **1.2.1.6** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **0** | **0** | **0** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **0** | **0** | **0** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **+** | **90** | **3** | **90** |

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

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

**Индикатор 1.3.2** «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 1.3.2 представлена в таблице 2.5б

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 1.3.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **95** | **93,14** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **574** | **94,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **76** | **79,17** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **84** | **73,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **563** | **93,83** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **635** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **107** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **608** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **61** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **571** | **94,54** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **520** | **85,67** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **592** | **97,85** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **610** | **97,29** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **523** | **86,73** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** |

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 1.3.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **93** | **91,18** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **574** | **94,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **74** | **77,08** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **84** | **73,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **563** | **93,83** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **634** | **99,84** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **101** | **94,39** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **528** | **86,84** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **59** | **96,72** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **570** | **94,37** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **521** | **85,83** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **589** | **97,36** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **621** | **99,04** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **522** | **86,57** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** |

Значение **Показателя 1.3 (Поткруд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка индикаторов (в баллах)** | | **Значение показателя 1.3**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.3.1** | **1.3.2** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **93,14** | **91,18** | **92,16** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **94,88** | **94,88** | **94,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **79,17** | **77,08** | **78,12** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **73,68** | **73,68** | **73,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **93,83** | **93,83** | **93,83** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **100** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **100** | **99,84** | **99,92** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **100** | **94,39** | **97,2** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **100** | **86,84** | **93,42** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **100** | **96,72** | **98,36** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **94,54** | **94,37** | **94,45** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **85,67** | **85,83** | **85,75** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **97,85** | **97,36** | **97,6** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **97,29** | **99,04** | **98,17** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **86,73** | **86,57** | **86,65** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **100** | **100** | **100** |

# **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

Рисунок 1 – Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» максимальный результат 88,95 балла набрало МБУ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ".

На втором месте, набравшее 87,23 балла, МКУ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ", на третьем ‒, набравшее 86,03 балла МКУ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА".

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» независимой оценки качества условий деятельности организаций **Даниловского района Волгоградской области** представлен в Рисунке 1.

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

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

**Создать сайты/страницы организаций культуры**: МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ", МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ".

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

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

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

5. Обеспечить на официальных сайтах организаций полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

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

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

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

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

Значение **Показателя 2.1 (Пкомф.усл)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | | **Оценка индикатора 2.1.1** | | **Значение показателя 2.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.1.1.1** | **2.1.1.2** | **2.1.1.3** | **2.1.1.4** | **2.1.1.5** | **2.1.1.6** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | + | + | + | + | + | - | **100** | **5** | **100** |

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

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

Значение **Показателя 2.2 (Пкомфуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

*Таблица 2.7 Значение показателя 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»*

*(результаты респондентов)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 2.2.1 (в баллах)** | **Значение показателя 2.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **94** | **92,16** | **92,16** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **575** | **95,04** | **95,04** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **75** | **78,12** | **78,12** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **84** | **73,68** | **73,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **563** | **93,83** | **93,83** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **628** | **98,9** | **98,9** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **100** | **93,46** | **93,46** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **608** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **60** | **98,36** | **98,36** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **573** | **94,87** | **94,87** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **519** | **85,5** | **85,5** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **586** | **96,86** | **96,86** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **583** | **92,98** | **92,98** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **522** | **86,57** | **86,57** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** | **100** |

# **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»**

Рисунок 2 – Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» максимальный результат 100 баллов набрали три организации: МКУК КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ, МКУ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ", МКУК "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ".

На втором месте, набравшее 99,45 балла, МКУ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ", на третьем ‒, набравшее 99,18 балла МКУ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА".

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий деятельности организаций **Даниловского района Волгоградской области** представлен в Рисунке 2.

# **Выводы и рекомендации по оценке комфортности предоставления услуг**

Создать условия для увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг до 100% по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры.

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

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

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

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

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

Значение **Показателя 3.1 (Поргдост)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

*(результаты организации-оператора)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | **Оценка индикатора 3.1.1** | | **Значение показателя 3.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.1.1** | **3.1.1.2** | **3.1.1.3** | **3.1.1.4** | **3.1.1.5** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **40** | **2** | **40** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **40** | **2** | **40** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **+** | **-** | **+** | **-** | **-** | **40** | **2** | **40** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20** | **1** | **20** |

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

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

Значение **Показателя 3.2 (Пуслугдост)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | | **Оценка индикатора 3.2.1** | | **Значение показателя 3.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2.1.1** | **3.2.1.2** | **3.2.1.3** | **3.2.1.4** | **3.2.1.5** | **3.2.1.6** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |

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

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

Значение **Показателя 3.3 (Пдостуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 3.3.1 (в баллах)** | **Значение показателя 3.3**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **94** | **92,16** | **92,16** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **574** | **94,88** | **94,88** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **75** | **78,12** | **78,12** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **83** | **72,81** | **72,81** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **563** | **93,83** | **93,83** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **632** | **99,53** | **99,53** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **100** | **93,46** | **93,46** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **527** | **86,68** | **86,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **59** | **96,72** | **96,72** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **572** | **94,7** | **94,7** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **521** | **85,83** | **85,83** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **554** | **91,57** | **91,57** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **615** | **98,09** | **98,09** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **522** | **86,57** | **86,57** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** | **100** |

# **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»**

Рисунок 3 – Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» максимальный результат 49,43 баллов набрало МБУ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ".

На втором месте, набравшее 48,04 балла, МКУ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", на третьем ‒, набравшее 46 баллов МКУ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ".

Полный рейтинг по второму критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий деятельности организаций **Даниловского района Волгоградской области** представлен в Рисунке 3.

# **Выводы и рекомендации по оценке доступности услуг для инвалидов**

Создать условия для увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов до 100% по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры.

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

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

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

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

Значение **Показателя 4.1 (Пперв.контуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.1.1 (в баллах)** | **Значение показателя 4.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **102** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **577** | **95,37** | **95,37** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **76** | **79,17** | **79,17** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **114** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **600** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **633** | **99,69** | **99,69** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **101** | **94,39** | **94,39** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **608** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **61** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **573** | **94,87** | **94,87** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **607** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **594** | **98,18** | **98,18** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **625** | **99,68** | **99,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **603** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** | **100** |

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

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

Значение **Показателя 4.2 (Показ.услугуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.2.1 (в баллах)** | **Значение показателя 4.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **102** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **578** | **95,54** | **95,54** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **76** | **79,17** | **79,17** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **114** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **600** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **635** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **107** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **608** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **61** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **573** | **94,87** | **94,87** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **607** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **597** | **98,68** | **98,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **625** | **99,68** | **99,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **603** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** | **100** |

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

**Индикатор 4.3.1** «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.13

Значение **Показателя 4.3 (Пвежл.дистуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.3.1 (в баллах)** | **Значение показателя 4.3**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **102** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **575** | **95,04** | **95,04** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **75** | **78,12** | **78,12** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **114** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **600** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **633** | **99,69** | **99,69** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **107** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **526** | **86,51** | **86,51** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **60** | **98,36** | **98,36** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **572** | **94,7** | **94,7** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **607** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **596** | **98,51** | **98,51** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **624** | **99,52** | **99,52** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **603** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** | **100** |

# **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Рисунок 4 – Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» максимальный результат 100 баллов набрали семь организаций: МКУК КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ, МКУ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ", МКУК "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ", МКУК "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ", МКУ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ", МКУ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", МКУК " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ".

На втором месте, набравшее 99,81 балла, МКУ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ", на третьем ‒, набравшее 99,67 балла МКУ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА".

Полный рейтинг по второму критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» независимой оценки качества условий деятельности организаций **Даниловского района Волгоградской области** представлен в Рисунке 4.

# **Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации**

Создать условия для увеличения доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации до 100% по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры

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

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

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

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

Значение **Показателя 5.1 (Преком)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.1.1 (в баллах)** | **Значение показателя 5.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **102** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **601** | **99,34** | **99,34** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **95** | **98,96** | **98,96** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **114** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **600** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **635** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **106** | **99,07** | **99,07** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **608** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **61** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **603** | **99,83** | **99,83** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **607** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **588** | **97,19** | **97,19** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **623** | **99,36** | **99,36** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **603** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** | **100** |

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

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

Значение **Показателя 5.2 (Порг.услуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.2.1 (в баллах)** | **Значение показателя 5.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **102** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **577** | **95,37** | **95,37** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **76** | **79,17** | **79,17** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **114** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **600** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **633** | **99,69** | **99,69** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **101** | **94,39** | **94,39** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **527** | **86,68** | **86,68** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **59** | **96,72** | **96,72** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **571** | **94,54** | **94,54** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **517** | **85,17** | **85,17** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **582** | **96,2** | **96,2** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **593** | **94,58** | **94,58** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **603** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** | **100** |

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

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

Значение **Показателя 5.3 (Порг.услуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.3.1 (в баллах)** | **Значение показателя 5.3**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **102** | **102** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **578** | **95,54** | **95,54** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **96** | **96** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **114** | **114** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **600** | **600** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **206** | **206** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **635** | **634** | **99,84** | **99,84** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **107** | **101** | **94,39** | **94,39** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **608** | **528** | **86,84** | **86,84** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **61** | **61** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **604** | **573** | **94,87** | **94,87** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **607** | **607** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **605** | **585** | **96,69** | **96,69** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **627** | **626** | **99,84** | **99,84** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **603** | **603** | **100** | **100** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **607** | **607** | **100** | **100** |

# **Рейтинг организаций по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Рисунок 5 – Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» максимальный результат 100 баллов набрали шесть организаций: МКУК КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ, МКУ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ", МКУК "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ", МКУ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ", МКУ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", МКУК " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ".

На втором месте, набравшее 99,86 балла, МКУ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ", на третьем ‒, набравшее 99,34 балла МКУ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА".

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий деятельности организаций **Даниловского района Волгоградской области** представлен на Рисунке 5.

# **Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями оказания услуг**

Создать условия для увеличения доли удовлетворенности условиями осуществления деятельности организациями до 100% по всем организациям, которые осуществляют деятельность в сфере культуры

# **Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области**

Во исполнение указаний Министерства культуры Российской Федерации, конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов сайтов организаций, осуществляющих деятельность на территории **Даниловского района Волгоградской области**, путем агрегирования сведены в единое целое. Рассчитано значение итогового показателя, рекомендованного для независимой оценки качества услуг. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

В таблице 3.1 представлен рейтинг независимой оценки качества деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории **Даниловского района Волгоградской области**.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг набрало МБУ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" ‒ 86,63 балла. Второе место у МКУ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" – 85,7 балла. На третьем месте ‒ МКУК КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ – 85,54 балла.

Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки приведен в таблице 3.1.

*Таблица 3.1 Рейтинг независимой оценки* *качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Интегральный показатель** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | МБУ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **86,63** |  |
|  | МКУ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **85,7** |  |
|  | МКУК КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | **85,54** |  |
|  | МКУ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **85,45** |  |
|  | МКУ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **84,73** |  |
|  | МКУ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **84,48** |  |
|  | МКУ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **84,46** |  |
|  | МКУК " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **84,03** |  |
|  | МКУ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **83,17** |  |
|  | МКУК " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **83,1** |  |
|  | МКУ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | **83,09** |  |
|  | МКУ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | **82,92** |  |
|  | МКУ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | **80,22** |  |
|  | МКУК "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **79,61** |  |
|  | МКУК "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **75,58** |  |
|  | МКУК "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | **75,03** |  |

# **Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области**

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность на территории **Даниловского района Волгоградской области,** показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

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

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

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций.

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

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

- совершенствование работы сайтов организаций;

- повышение комфортности условий, в которых осуществляется деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа организаций;

- повышение комфортности условий получения услуг организации лицами с ОВЗ и инвалидами;

- активизация взаимодействия с получателями услуг и формирование потребителей привычки получения информации на сайте и стендах организации.

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

# **Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области**

| № | Наименование организации | Предложения |
| --- | --- | --- |
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Улучшить материальное состояние библиотеки |
| объновить мебель |
| 2 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | условия нормальные |
| 3 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | В здании нет туалета, отсутствует канализация. |
| В здании необходим сан-узел |
| 4 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | Хотелось бы,чтобы обновили фонд библиотеки и аудиосистему |
| Желательно что бы были поступления новых книг современной литературы |
| пополнение фонда |
| 5 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | Вижу необходимость в обновлении музыкальной аппаратуры |
| 6 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Побольше новинок литературы, периодических изданий. Комфортнее температурный режим. |
| улучшить температурный режим |
| Улучшение условий по отоплению |
| Улучшение температурного режима. |
| Обеспечить отопление помещений. |
| Улучшение температурного режима |
| Увеличить количество изданий и подписки |
| больше различных подписных изданий |
| Новых изданий |
| 7 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Побольше игрового оборудования т.к. бильярдный стол, тенисный стол и т.д. |
| Приобретение спортинвентаря |
| Приобрести современную аппаратуру для проведения мероприятий |
| Площадку для дискотеки |
| Приобрести транспорт для выезда на концерты |
| Хотелось бы обновить музыкальную аппаратуру, для оформления мероприятий |
| оборудовать дискотечную площадку |
| кровля, требует, ремонт, поменять,сиденья,в зрительном зале, поменять занавес на сцене, и вообще обратите внимания сельскую культуру |
| просьба выделить нам финансы |
| Создать более комфортную температуру в здании. |
| все хорошо |
| молодцы |
| для инвалидов сделать |
| Привлечение специалистов в учреждение |
| Молодцы |
| Авто |
| Ремонт |
| Окна вставить |
| Ремонт |
| Ремонт |
| Молодцы |
| 8 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | Пополнение библиотечного фонда. |
| пополнение фонда энциклопедиями, справочной литературой. |
| Пополнение библиотечного фонда детскими книгами |
| Пополнение библиотечного фонда детективами |
| все хорошо |
| закупить больше книг, а то читать нечего |
| больше книг |
| книг |
| Комплектование книжного фонда |
| Пополнение книг по медицине |
| Пополнение книжного фонда |
| Предложений нет |
| все хорошо |
| Все хорошо |
| Услуги оказываются профессионально |
| Все хорошо |
| Побольше новых книг и детективов |
| Предложений нет |
| Побольше познавательных детских книг |
| Хороших детских книг и хорошей литературы для взрослых и подростков |
| Побольше хороших детективов |
| Детских детективов и для юнышества |
| Побольше хорошей хорошей новой литературы |
| Побольше детских книг и развививаюшей литературы |
| Хотелосьбы иметь книги и по технической литературе |
| Хотелось бы иметь книги по рукоделию и простому домашнему ремонту |
| формирование фонда новыми книгами |
| новое оборудование |
| все хорошо |
| 9 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | мне все нравится |
| побольше концертов |
| больше превликать население |
| больше развлечений для молодежи |
| Регулярное пополнение библиотечного фонда |
| Обновлёние музыкальной аппаратуры(колонки, микрофоны) |
| все устраивает |
| Необходимо приобретение музыкальной аппаратуры лучшего качества |
| Всё отлично,мне очень нравится .Работники молодцы , отзывчивые, любой праздник радует. Продолжайте в том же духе !!! :) |
| Хочется чтобы праздник, который несут нам работники культуры не кончался никогда . |
| Ну что могу сказать, персонал очень талантливый отзывчивый и радушный, мне всё нравится. |
| Нам пенсионером, как бальзам на душу. Продолжайте приносить радость людям! |
| Я полностью доволен работой Белопрудского дома культуры |
| В зимнее время больше людей приходит на концерты в зале не хватает мягких стульев, хотелось бы чтоб обновили стулья |
| Меня все устраивает! |
| Все отлично! Рекомендаций не имею. |
| В ДК не хватает профессиональной музыкальной аппаратуры. |
| Всё ОК! |
| Мне всё нравится. |
| 10 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | Предложений нет |
| Условия хорошие |
| Пополнить книжный фонд |
| косметический ремонт необходим помещению библиотеки |
| больше периодических изданий |
| Побольше бы цветов на подоконнике |
| Увеличение помещения. |
| Нам нужно больше новых книг |
| Мало журналов про рыбалку. |
| Я,бы хотел чтобы библиотека работала вечером. |
| Предложений нет |
| 11 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | Условия оказания услуг нормальные |
| Всё ОК |
| Все и так хорошо |
| Косметический ремонт внутри здания |
| хотелось что бы обновили кресла в зрительном зале |
| Все здорово |
| Создать свой сайт. |
| Несблюдаеться тепловой режим. |
| увеличить скорость интернета |
| все отлично |
| так держать |
| 12 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Необходим ремонт крыши |
| Внутренний ремонт и ремонт крышы |
| 13 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | В библиотеке хотелось бы больше ноаых книг |
| В дк установить пластиковые окна |
| Поменять мебель на современную |
| Нехватает современной техники |
| В библиотеку больше новых книг |
| Мягкие кресла в зрительном зале |
| Улучшить метериально техническую базу |
| Повысить ставки работникам |
| расширение штата |
| расширение кружков рукоделия |
| улучшить зрительный зал |
| Улучшить материальну базу |
| не сокращать часы работы и прибавить работникам заработную плату |
| Прибавить зарплату |
| Поставить бильярдные и теннисный стола |
| Повысить ы здании отопление |
| Повышение зарплаты |
| Увеличение финансирование сферы не из бюджета поселения! |
| 1. Внебюджетное финансирование 2. Обеспечение дипломированными специалистами |
| Бильярдный стол |
| Новый музыкальный центр |
| Концерты примитив отстой |
| Поставить бильярдный стол |
| Поставить теннисный стол |
| Теннисный стол |
| 14 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | предложений нет |
| Всё ПРЕКРАСНО!!! |
| Актовый зал оборудовать воздухонагревателями, а то иногда прохладненько, а так все хорошо! |
| Недостаточно светло в помещениях. И хотелось бы, чтобы зимой в здании было теплее. |
| Жалоб нет |
| Обеспечить туалетными комнатами для посетителей; осуществить ремонт зала, крыши, фасада; проводить мероприятия в часы, удобные для посещения работающим населением; обеспечить кулерами с питьевой водой; тогда на вопрос 8 был бы ответ "удовлетворен" |
| Пусть Вам выделят деньги на ремонт, чтоб приятнее было там находиться. А Вы делаете все возможное для комфорта посетителей. |
| Стать лучше |
| Всё более чем устраивает |
| Все устраивает |
| Все замечательно |
| И так всё хорошо |
| Необходим срочный ремонт фасада, крыши, помещения (всех имеющихся залов, кабинетов, комнат и фойе) |
| Всё отлично!!! |
| Все хорошо, отличный коллектив |
| Не оказывать морального давления руководителя на своих подчинённых. |
| Отличная организация |
| Гордитесь тем,что вы делаете |
| Работники работают хорошо и качественно |
| Очень нравится |
| Разнообразие мероприятий.Кинопродукция тоже не помешает. |
| Все ок. Молодцы |
| Организовывать больше встреч с интересными, творческими людьми района, ветеранами труда, тружениками тыла, ведь мы так мало знаем про своих земляков. |
| открыть просмотр фильмов (как в прошлой жизни) |
| Нет питьевой воды. |
| Сделать кинотеатр |
| Для детей, которые ходят на танцевальный кружок, нужна раздевалка |
| Всё хорошо, но попить водички негде. |
| Кружки для взрослых должны работать после 17.00 или по воскресеньям. Ходила бы с удовольствием , но я на работе |
| А когда в клубе был кафетерий - было лучше |
| Отапливайте здание получше |
| Зеркальный зал, где дети занимаются танцами, нужно мыть качественнее |
| Не помешал бы кулер с водой |
| В фойе на первом этаже нужно поставить какие-нибудь стулья или скамейки, чтобы было где присесть. |
| Сделать в помещениях теплее |
| Нужна детская раздевалка |
| В танцевальном классе для детей нужна питьевая вода |
| Когда родители ждут малышей с танцевального, негде присесть. Поставьте в фойе скамейки. |
| Холодно очень. Хотелось бы теплее. |
| Вечно свет экономится. Постоянно темно в фойе и в коридорах |
| 15 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | Все устраивает |
| желательно произвести ремонт помещений |
| Предложений нет.Все хорошо. |
| Срочный ремонт в здании музея,а лучше музей разместить в историческом здании Даниловки бывшей школе,построенной Мордвинцевым. Для экспонатов музея приобрести современное музейное оборудование и стендовая информация должна быть изложена привлекательно и на высоком эстетическом уровне. Денег на это мероприятие не жалеть. Музей лицо р.п. ДАНИЛОВКИ. |
| 16 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | предложений нет |
| поменять аппаратуру |

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **ФИО руководителя** | **Юридический адрес организации** | **Контактный телефон** | **Адрес электронной почты** | **Адрес официального сайта** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Горина Галина Валентиновна | 403373, Волгоградская область, Даниловский район, станица Сергиевская, Степная улица, 34 | +7(844)6155241 | bibserg80@mail.ru | http://adm-sergeevka.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Челюканов Александр Александрович | 403373, Волгоградская область, Даниловский район, станица Сергиевская, Степная улица, 34 |  | dkserg74@mail.ru | http://adm-sergeevka.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Димитрова Людмила Геннадьевна | 403383, Волгоградская область, Даниловский район, поселок Профсоюзник, Центральная улица, 4 | +7 84461-58341 | ra-prof@mail.ru | http://profsoyuzninsk.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | Леснова Елена Юрьевна | 403388, Волгоградская область, Даниловский район, хутор Атамановка, Молодежная улица, 1 | +7(844)6157667 | atamanovka-34@yandex.ru | http://atamanovka-34.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | Филиппова Оксана Ивановна | 403388, Волгоградская область, Даниловский район, хутор Атамановка, Молодежная улица, 1 | +7(844)6157649 | atamanovka-34@yandex.ru | http://atamanovka-34.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Назарова Наталья Петровна | 403391, Волгоградская область, Даниловский район, станица Островская, Советская улица, 43 | 84461 53148 | ostrovskay\_07@mail.ru | http://ostrovskay-adm.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Денисова Марина Сергеевна | 403391, Волгоградская область, Даниловский район, станица Островская, Советская улица, 43 | 88446153142 | mkudkosp@gmail.com | http://dkostrovskaya.byethost6.com/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | Высочинская Галина Викторовна | 403377, Волгоградская область, Даниловский район, поселок Белые Пруды, Центральная улица, 31 | +7(844)6156171 | beloprudskaya@yandex.ru | https://adm-beloprud.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | Чуприкова Ирина Васильевна | 403377, Волгоградская область, Даниловский район, поселок Белые Пруды, Центральная улица, 31 | Телефон +7(844)6156134 | adm.belprud@yandex.ru | https://adm-beloprud.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | Вязкова Ирина Вячеславовна | 403380, Волгоградская область, Даниловский район, село Лобойково, Придорожная улица, 19 | +7(844)6156783 | loboikovo-adm@yandex.ru | http://www.danilovskiy-mr.ru |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | Боброва Елена Александровна | 403380, Волгоградская область, Даниловский район, село Лобойково, Придорожная улица, 19 | +7(844)6156783 | Loboikovo-adm@yandex.ru | http://www.danilovskiy-mr.ru |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Образцова Татьяна Васильевна | 403395, Волгоградская область, Даниловский район, хутор Красный, Зеленая улица, 2 | +7(844)6158742 | adm.krasnij@mail.ru | https://admkrasnij.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | Малова Ольга Геннадьевна | 403385, Волгоградская область, Даниловский район, станица Березовская, Советская улица, 24 | 8 (84461) 5-41-21 | domkultury2017@yandex.ru | https://berezovskii-dk.ru/ |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | Титаренко Елена Владимировна | 403371, Волгоградская область, Даниловский район, рабочий поселок Даниловка, улица Федорцова, 22 |  | danilovka.rdk@yandex.ru | https://d-rdk.vgr.muzkult.ru/regulations |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | Злобина Наталия Васильевна | 403371, Волгоградская область, Даниловский район, рабочий поселок Даниловка, Центральная улица, 6 | 8(84461) 5-36-10 | craeved.muzei@yandex.ru | http://www.danilovskiy-mr.ru |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | Политова Елена Викторовна | 403381, Волгоградская область, Даниловский район, хутор Плотников 1-й, Центральная улица, 34 | 8(84461)55697 / 8(84461)55880 | MKUKKTCDBO2015PLOTNIK@yandex.ru | https://www.admplotnikov.ru/podvedomstvennye-organizatsii/ |

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

| **№ показателя** | **Показатели[[4]](#footnote-4)** | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение в баллах** | **Метод оценки** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»** | | | | | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"):  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) | 30% | 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |
| 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | Анализ сайта |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации (учреждения) наличия и функционирования дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | 1.2.1 Обеспечение на официальном сайте организации (учреждения) наличия и функционирования дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;  - электронных сервисов для получения консультации по оказываемым услугам;  - раздела "Часто задаваемые вопросы";  - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | - отсутствуют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 0 баллов | 100 баллов | Анализ сайта |
| - один дистанционный способ взаимодействия | 20 баллов |
| - два дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов |
| - три дистанционных способа взаимодействия | 60 баллов |
| - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов |
| - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 1.3.1 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 1.3.2 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| 1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»[[5]](#footnote-5)** | | | | | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр. | 50% | 2.1.1 Наличие в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр. | - отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется деятельность | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 2.3.1 Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| 1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | | |
| 3.1[[6]](#footnote-6) | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | 3.1.1 Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - отсутствует оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти условий | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | 40% | 3.2.1 Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение/ Анализ сайта |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | 3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 3** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники справочной, кассиры и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | 4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»[[7]](#footnote-7)** | | | | | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | 5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 5.3.1 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 5** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |

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

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

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

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

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

base_1_308927_32768 (В.1)

где

Истенд - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

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

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист x Сдист, (В.2)

где:

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

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

base_1_308927_32769 (В.3)

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (В.4)

где:

Ткомф - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги»[[9]](#footnote-9)

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32773 (В.5)

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Поргдост) определяется по формуле:

base_1_308927_32774 (В.6)

где:

Торгдост - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Пуслугдост) определяется по формуле:

base_1_308927_32775 (В.7)

где:

Туслугдост - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32776 (В.8)

где

Удост - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.контуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32777 (В.9)

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32778 (В.10)

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32779 (В.11)

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

base_1_308927_32780 (В.12)

где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32781 (В.13)

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

base_1_308927_32782 (В.14)

где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

base_1_308927_32783 (В.15)

где:

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

Kmn - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

base_1_308927_32784 (В.16)

base_1_308927_32785 (В.17)

base_1_308927_32786 (В.18)

base_1_308927_32787(В.19)

base_1_308927_32788 (В.20)

Пnинф ... Пnуд - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 2-5 Единого порядка.

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

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

| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Соответствие** | | **Максимальное**  **значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **да** | **нет** | **Соответствие/ несоответствие** | **Фактическое количество** |
|  | Полное и сокращенное наименование организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Схема проезда к организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Почтовый адрес организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о дате создания организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация об учредителе (учредителях) | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Копия устава (изменения в устав) | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Свидетельство о государственной регистрации | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о структуре организации культуры | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о режиме, графике работы | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Контактные телефоны | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Адреса электронной почты | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о видах предоставляемых услуг | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | + | - | 6,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  | **100** | **16** |  |  |  |

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

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

| **№ индикатора** | **Индикаторы[[10]](#footnote-10)** | **Соответствие содержанию, порядку (форме)** | | **Максимальное**  **значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **да** | **нет** | **Соответствие/ несоответствие** | **Фактическое количество** |
|  | Полное наименование организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Сокращенное наименование организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Схема проезда | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Почтовый адрес | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о дате создания организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об учредителе (учредителях) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Копия устава (изменения в устав)[[11]](#footnote-11) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Свидетельство о государственной регистрации | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Решение учредителя о создании организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Решение учредителя о назначении руководителя организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Копии положений о филиалах и представительствах | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о структуре организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Режим, график работы | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Контактные телефоны | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Адреса электронной почты | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о видах предоставляемых услуг | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Перечень оказываемых услуг на бесплатной основе | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Копии отчетов по финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, приспособленными для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о государственном (муниципальном) задании | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Отчет о результатах деятельности учреждения (информация о выполнении государственного (муниципального) задания) | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Правила посещения организации | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | План по улучшению качества работы организации | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация в сфере противодействия коррупции | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация в сфере охраны труда | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о реализации требований к защите персональных данных | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация о противодействии терроризму | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации – информация об условиях доступности организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 2,5 | 1 |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  | **100** | **40** |  |  |  |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Наличие** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **да** | **нет** |
|  | 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 помещении организации | + | - |  |
|  | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | + | - |  |
| **Количество итоговых баллов по показателю** | | | | |
| - | отсутствуют в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | |  |
| - | наличие одного условия | 20 баллов | |  |
| - | наличие двух условий | 40 баллов | |  |
| - | наличие трех условий | 60 баллов | |  |
| - | наличие четырех условий | 80 баллов | |  |
| - | наличие пяти условий | 100 баллов | |  |
|  | **ИТОГО** |  | |  |

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

**АНКЕТА № \_\_\_\_**

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

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

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

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

| **№ п/п** | **Вопрос** | **Вариант ответа** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | □ Удовлетворен (а) |
| □ Не удовлетворен (а) |
| **2** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | □ Удовлетворен (а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **3** | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **4** | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **5** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **6** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **7** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **8** | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | □ Да, порекомендовал бы |
| □ Нет, не стал бы рекомендовать |
| **9** | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **10** | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **11** | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **12** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол | □ Женский |
| □ Мужской |
| **13** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет) |  |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

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

**АНКЕТА № \_\_\_\_**

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

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **2** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **3** | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **4** | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **5** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **6** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **7** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **8** | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | □ Да, порекомендовал бы |
| □ Нет, не стал бы рекомендовать |
| **9** | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **10** | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **11** | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: |  |
| **12** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол | □ Женский |
| □ Мужской |
| **13** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет) |  |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

# **ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования**

**РЕЕСТР**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Заказчик: | АДМИНИСТРАЦИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ |
| Адрес: | 403371, Волгоградская область, Даниловский район, рабочий поселок Даниловка, Центральная улица, 7 |
| Реестр ссылок онлайн анкетирования: | http://resurs-online.ru/Org-forms.aspx?Guid=DA05751A-59C5-40CE-8034-734E58DA9591 |
| Ссылка на результаты анкетирования: | http://resurs-online.ru/Report.aspx?Guid=6092FB44-2DEB-45E9-A20D-124FFFEF5198 |

**СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **url анкеты** | **url статистики по анкете** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " БИБЛИОТЕКА СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=92E19102-B557-4F6B-9C9F-1DB7A64C8249 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=92E19102-B557-4F6B-9C9F-1DB7A64C8249 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ " ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕРГИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=782A4DED-FE61-4019-8ED4-E75D6D0A2DA5 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=782A4DED-FE61-4019-8ED4-E75D6D0A2DA5 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ПРОФСОЮЗНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=A4A28310-394A-4F20-9883-F86D34E87CEC | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=A4A28310-394A-4F20-9883-F86D34E87CEC |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=43EF23DB-4FB2-456E-B86C-C4303011F01E | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=43EF23DB-4FB2-456E-B86C-C4303011F01E |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АТАМАНОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=DC29BAF3-A4CE-43D6-861D-2B365878A6FE | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=DC29BAF3-A4CE-43D6-861D-2B365878A6FE |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БИБЛИОТЕКА ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=91FA6410-4A76-422A-8709-4154B61197A7 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=91FA6410-4A76-422A-8709-4154B61197A7 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ ОСТРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=D3B47DDF-56A6-477B-A645-437659982A68 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=D3B47DDF-56A6-477B-A645-437659982A68 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=2BD107FC-E271-4E33-8757-71BA150F88B2 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=2BD107FC-E271-4E33-8757-71BA150F88B2 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БЕЛОПРУДСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=E74A4CF4-EC49-4C67-9836-EE54653A36B1 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=E74A4CF4-EC49-4C67-9836-EE54653A36B1 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=50FD9EBB-EE7F-4A65-8BE0-45351C1F95E0 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=50FD9EBB-EE7F-4A65-8BE0-45351C1F95E0 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЛОБОЙКОВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=32E53D4F-600B-4260-8560-2E3A26A874F9 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=32E53D4F-600B-4260-8560-2E3A26A874F9 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ДОМ КУЛЬТУРЫ КРАСНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=BECD514E-B1F5-4213-B17B-DB7072129076 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=BECD514E-B1F5-4213-B17B-DB7072129076 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ КУЛЬТУРЫ БЕРЕЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=CB8F9397-7F37-4740-92B0-A3A8C9D42C6F | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=CB8F9397-7F37-4740-92B0-A3A8C9D42C6F |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=CF259F87-B594-47F0-A1A7-7DFEA1E68969 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=CF259F87-B594-47F0-A1A7-7DFEA1E68969 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДАНИЛОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=6F5948F4-D8C8-46E6-9C95-2EF922F6B0E1 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=6F5948F4-D8C8-46E6-9C95-2EF922F6B0E1 |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КЛУБНОГО ТИПА "ЦЕНТР ДОСУГА И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ" ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДАНИЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=5578E108-C04E-4E5E-9FFE-F6ABD85735C8 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=5578E108-C04E-4E5E-9FFE-F6ABD85735C8 |

# **ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Даниловского района Волгоградской области (массив)**

# **ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия отчета**

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР»**

**(ООО «Электронный ресурсный центр)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Генеральный директор  ООО «Электронный ресурсный центр»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.А. Орешкова  «15» июня 2020 г. |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

**КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**НА ТЕРРИТОРИИ**

**ДАНИЛОВСКОГО РАЙОНА**

**ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Часть 2**

**Даниловка 2020**

**Сведения об организации-операторе**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | ООО «Электронный ресурсный центр» |
| Адрес | 214000, РФ, Смоленская область, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, д. 5, офис 15 (3 этаж) |
| Телефон | 8(4812)67-61-66; 8(910)720-12-55; 8(800)350-67-01 (бесплатный) |
| Сайт | http://resurs-online.ru |
| e-mail | [mail@resurs-online.ru](mailto:mail@resurs-online.ru) |
| Руководитель | Орешкова Ольга Александровна, генеральный директор |
| **Экспертная группа** | |
| **Дорошева Елена**  **Васильевна** | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 6 лет |
| **Досиков Константин Вячеславович** | главный специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее техническое образование, степень Магистра Техники и Технологии, Сертификат № MF-00449/16 эксперта в области компьютерной техники, выданный сертификационной комиссией Международной Федерации независимых экспертов 21 января 2016 г., Свидетельство Эксперта СЭ 00110915 от 25.01.2017 г. Центра независимой комплексной экспертизы и сертификации систем и технологий, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности с сфере «Социология», стаж работы в качестве эксперта 14 лет |
| **Малинина Наталья**  **Васильевна** | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 17 лет |
| **Мельникова Марина Владимировна** | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее техническое образование, Удостоверение о повышении квалификации по ДПП «Педагогические измерения и мониторинг эффективности обучения в условиях реализации ФГОС»/2019 год/, стаж работы в качестве эксперта 6 лет |
| **Орешкова Ольга Александровна** | специалист-эксперт |
| Квалификация эксперта | высшее педагогическое образование, Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности с сфере «Социология», Диплом о профессиональной переподготовке с предоставлением права на ведение профессиональной деятельности как «Специалист-эксперт» по направлению «Профессиональная и общественная экспертиза в сфере образования», стаж работы в качестве эксперта 22 года |

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**ВВЕДЕНИЕ** 123](#_Toc42955736)

[**1.** **Программа проведения независимой оценки качества** 127](#_Toc42955737)

[**1.1.** **Методологический раздел** 127](#_Toc42955738)

[**1.2.** **Методический раздел** 130](#_Toc42955739)

[**2.** **Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы** 136](#_Toc42955740)

[**2.1.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»** 136](#_Toc42955741)

[**2.1.1.** **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»** 147](#_Toc42955742)

[**2.1.2.** **Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность** 147](#_Toc42955743)

[**2.2.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** 149](#_Toc42955744)

[**2.2.1.** **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** 151](#_Toc42955745)

[**2.2.2.** **Выводы и рекомендации по оценке комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность** 151](#_Toc42955746)

[**2.3.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»** 152](#_Toc42955747)

[**2.3.1.** **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»** 155](#_Toc42955748)

[**2.3.2.** **Выводы и рекомендации по оценке доступности образовательной деятельности для инвалидов** 155](#_Toc42955749)

[**2.4.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»** 156](#_Toc42955750)

[**2.4.1.** **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»** 159](#_Toc42955751)

[**2.4.2.** **Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации** 160](#_Toc42955752)

[**2.5.** **Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»** 161](#_Toc42955753)

[**2.5.1.** **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»** 165](#_Toc42955754)

[**2.5.2.** **Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организаций** 165](#_Toc42955755)

[**3.** **Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области** 166](#_Toc42955756)

[**3.1.** **Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области** 166](#_Toc42955757)

[**3.2.** **Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность** 167](#_Toc42955758)

[**3.3.** **Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области** 168](#_Toc42955759)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году** 169](#_Toc42955760)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, организациями, осуществляющими образовательную деятельность** 170](#_Toc42955761)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы** 177](#_Toc42955762)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.1)** 183](#_Toc42955763)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Бланк анализа соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (параметр 1.1.2)** 188](#_Toc42955764)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Бланк анализа наличия на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (параметр 1.2.1)** 202](#_Toc42955765)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (параметр 2.1.1)** 203](#_Toc42955766)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ З. Бланк анализа оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (параметр 3.1.1)** 204](#_Toc42955767)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ И. Бланк анализа наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (параметр 3.2.1)** 205](#_Toc42955768)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ К. Бланк анкеты для проведения опроса респондентов – получателей услуг** 206](#_Toc42955769)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Бланк анкеты для проведения онлайн опроса респондентов – получателей услуг** 208](#_Toc42955770)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования** 210](#_Toc42955771)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Даниловского района Волгоградской области (массив)** 211](#_Toc42955772)

# **ВВЕДЕНИЕ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории **Даниловского района Волгоградской области.**

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

* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,
* Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
* Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203» (постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
* Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
* Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»;
* Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»;
* Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

**Отраслевая нормативная база:**

* Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
* Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
* Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

# **Программа проведения независимой оценки качества**

# **Методологический раздел**

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

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

1) получение данных о качестве условий оказания услуг образовательными организациями в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

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

3) подготовка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг образовательными организациями

**Объект исследования −** образовательная организация **Даниловского района Волгоградской области**, осуществляющие образовательную деятельность в 2020 году (Приложение А)

**Предмет исследования** − независимая оценка качества условий оказания услуг образовательной организацией **Даниловского района Волгоградской области**, осуществляющей образовательную деятельность.

**Сроки** выполнения оценочных процедур **с 17.03.2020 г. по 15.06.2020 г**. Этапы и содержание оценочных процедур представлены в Таблице 1.1

*Таблица 1.1 Этапы и содержание оценочных процедур*

| **№**  **п/п** | **Содержание** | **Сроки** | **Отчетный материал** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 этап (подготовительный)** | | | |
| 1.1 | Уточнение (дополнение) показателей качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере образования. Определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности организаций. Определение подходов к построению рейтингов организаций, по результатам независимой оценки с учетом специфики деятельности типов организаций, особенностей получателей социальных услуг. | **до 27.03.2020 г.** | Структура аналитического отчета, содержащего параметры оценки, методы и каналы сбора информации, подходы к построению рейтингов организаций |
| 1.2 | Анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социальной сферы, мнений экспертов, получателей услуг, интернет-источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения. |
| 1.3 | Разработка методик и инструментария сбора первичной информации по отдельным типам организаций, в том числе:  - разработка/уточнение и согласование анкет для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями с Заказчиком  - разработка инструкций проведения опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями  - формирование интерактивной ссылки на интернет-опрос, в том числе на официальном сайте оцениваемой организации  - формирование перечня интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций  - разработка/уточнение и согласование показателей о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах/информационных стендах перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами с Заказчиком  - формирование выборки для проведения опросов получателей образовательных услуг. | Приложения к аналитическому отчету, содержащие опросные листы (анкеты) для проведения опросов получателей услуг, бланки экспертов, интерактивные ссылки. |
| 1.4. | Разработка и согласование с Заказчиком плана/плана-графика проведения независимой качества условий оказания услуг оцениваемыми организациями | План/план-график |
| **2 этап (оперативно-процедурный)** | | | |
| 2.1. | Анализ интернет ресурсов/официальных сайтов оцениваемых организаций | **с 30.03 по 29.05.2020 г.** | Отчет эксперта |
| 2.2. | Опрос респондентов (анкетирование, интервьюирование, опрос, интернет-опрос в том числе на официальном сайте оцениваемой организации и т.д.) | Анкеты |
| 2.3. | Сбор и обобщение первичных данных об оцениваемых организациях (наблюдение) | Отчет эксперта |
| **3 этап (результирующий)** | | | |
| 3.1. | Расчет интегральной оценки качества работы организаций и формирование рейтинга, итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации | **до 15.06.2020 г.** | Сводные сведения о результатах независимой оценки |
| 3.2. | Систематизация выявленных проблем деятельности оцениваемых организаций, выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности оцениваемых организациях, анализ динамики исследуемых параметров и показателей образовательных | Аналитический  отчет  (в печатном/  электронном виде |
| 3.3. | Анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества условий оказания услуг) в оцениваемых организациях, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы |
| 3.4. | Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности оцениваемых организаций, с выявленными проблемами и ожиданиями получателей услуг |
| 3.5. | Оценка соответствия качества проведения независимой оценки качества условий оказания услуг нормативным требованиям |
| 3.6. | Интерпретация полученных данных по результатам исследования критериев в организациях; формирование рейтингов оцениваемых организаций по кластерам |
| 3.7. | Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг для каждой оцениваемой организации |

# **Методический раздел**

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

**Группы показателей** характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, организациями, осуществляющими образовательную деятельность, установленные приказом Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114:

1. показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее -организации);

2. показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

3. показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов;

4. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации;

5. показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Методы сбора информации:**

Методы сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, организациями, осуществляющими образовательную деятельность, которые использованы:

1. Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
2. Анализ информационных стендов организаций социальной сферы;
3. Интернет-опрос потребителей услуг на официальном сайте организации социальной сферы;
4. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
5. Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

**Инструментарий проведения оценки качества условий оказания услуг**

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

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

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

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

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

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

1. Инструментарий анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (параметр 2.1.1)

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

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

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

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

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

1. Инструментарий для выявления мнения получателей услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации сферы образования **Даниловского района Волгоградской области** в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение календарного года (далее - объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества и составляет **3380** человек[[12]](#footnote-12). (Таблица 1.2)

*Таблица 1.2 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в выявлении мнения о качестве условий оказания услуг организацией в сфере образования*

*Даниловского района Волгоградской области* ***в 2020 году***

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество получателей услуг за 2019 г.** | **Доля респондентов** | **Количество респондентов** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **3380** | **0,4** | **608** |
|  | **ВСЕГО** |  |  | **608** |

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

# **Результаты расчетов показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»**

**Критерий 1** оценки качества «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» представлен **тремя показателями**.

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

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

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **Оценка индикатора 1.1.1** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.1.1** | **1.1.1.2** | **1.1.1.3** | **1.1.1.4** | **1.1.1.5** | **1.1.1.6** | **1.1.1.7** | **1.1.1.8** | **1.1.1.9** | **1.1.1.10** | **1.1.1.11** | **1.1.1.12** | **1.1.1.13** | **1.1.1.14** | **1.1.1.15** | **1.1.1.16** | **1.1.1.17** | **1.1.1.18** | **1.1.1.19** | **1.1.1.20** | **1.1.1.21** | **1.1.1.22** | **1.1.1.23** | **1.1.1.24** | **1.1.1.25** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **-** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **-** | **+** | **+** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **60** | **15** |

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

*(результаты организации оператора)*

| **№ п/п** | **Позиция оценивания (в баллах)** | | МБУ ДО "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Информация о дате создания образовательной организации | | - |
|  | Информация об учредителе/учредителях образовательной организации | | + |
|  | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | | + |
|  | Информация о режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты | | + |
|  | Информация о структуре и об органах управления образовательной организации, в том числе о наименовании структурных подразделений (органов управления), фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей структурных подразделений, местах нахождения структурных подразделений, адресах официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии), адресах электронной почты структурных подразделений (при наличии) | | - |
|  | Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления | | - |
|  | Копии положений о структурных подразделениях (об органах управления) | | - |
|  | Устав образовательной организации (копия) | | + |
|  | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) (копия)/ свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (копия) | | + |
|  | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации на текущий год (копия) | | - |
|  | Отчеты по финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной смете образовательной организации на текущий год (копия) | | - |
|  | Локальный акт, регламентирующий правила внутреннего распорядка обучающихся (копия) | | + |
|  | Локальный акт, регламентирующий правила внутреннего трудового распорядка | | + |
|  | Коллективный договор (копия) | | - |
|  | Локальный акт, регламентирующий правила приема обучающихся (копия) | | + |
|  | Локальный акт, регламентирующий режим занятий обучающихся (копия) | | - |
|  | Локальный акт, регламентирующий формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (копия) | | - |
|  | Локальный акт, регламентирующий порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся (копия) | | - |
|  | Локальный акт, регламентирующий порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся (копия) | | - |
|  | Отчет о результатах самообследования (копия) | | - |
|  | Образец договора об оказании платных образовательных услуг | | - |
|  | Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (копия) | | - |
| 1. **[[13]](#footnote-13)** | Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность (копия) | | - |
| Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (копия) | |  |
|  | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (копия) | | **-** |
|  | Информация о реализуемых уровнях образования | | **+** |
|  | Информация о формах обучения | | **+** |
|  | Информация о нормативных сроках обучения | | **-** |
|  | Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам | | **-** |
|  | Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | | **+** |
|  | Сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | | **-** |
|  | Описание основной образовательной программы с указанием ее наименования | | **-** |
|  | Копия основной образовательной программы | | **-** |
|  | Описание адаптированной образовательной программы с указанием ее наименования | | **-** |
|  | Копия адаптированной образовательной программы | | **-** |
|  | Описание дополнительных образовательных программ с указанием их наименования | | **-** |
|  | Копии дополнительных образовательных программ | | **-** |
|  | Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы | | **-** |
|  | Копии рабочих программ дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) | | **-** |
|  | Информация об учебном плане с приложением его копии | | **-** |
|  | Информация о календарном учебном графике с приложением его копии | | **-** |
|  | Информация о методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | | **-** |
|  | Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах | | **-** |
|  | Копии федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов или гиперссылки на соответствующие документы на сайте Министерства просвещения Российской Федерации | | **-** |
|  | Информация о руководителе образовательной организации фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя, должность руководителя, контактные телефоны, адреса электронной почты | | **+** |
|  | Информация о заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии) заместителей, должность заместителей, контактные телефоны, адреса электронной почты | | **-** |
|  | Фамилию, имя, отчество (при наличии) педагогического работника | | **+** |
|  | Занимаемую должность (должности) педагогического работника/преподаваемые дисциплины | | **+** |
|  | Уровень образования | | **+** |
|  | Наименование направления подготовки и (или) специальности | | **-** |
|  | Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) | | **-** |
|  | Общий стаж работы | | **-** |
|  | Стаж работы по специальности | | **-** |
|  | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов | | **-** |
|  | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения об объектах, для проведения практических занятий | | **-** |
|  | Сведения об объектах, для проведения практических занятий, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения о наличии библиотек | | **-** |
|  | Сведения о наличии библиотек, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения о наличии объектов спорта | | **-** |
|  | Сведения о наличии объектов спорта, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения о наличии средств обучения и воспитания | | **-** |
|  | Сведения о наличии средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения об условиях питания обучающихся | | **-** |
|  | Сведения об условиях питания обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся | | **-** |
|  | Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям/ об электронных образовательных ресурсах | | **-** |
|  | Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям/ об электронных образовательных ресурсах, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения об электронных образовательных ресурсах | | **-** |
|  | Сведения об электронных образовательных ресурсах, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | **-** |
|  | Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии, о трудоустройстве выпускников | | **-** |
|  | Информация об объеме образовательной деятельности за текущий год | | **-** |
|  | Отчеты об объеме образовательной деятельности за текущий год/предыдущий | | **-** |
|  | Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе | | **-** |
|  | Распорядительный акт органа местного самоуправления муниципального района, городского округа (в городах федерального значения - акт органа, определенного законами этих субъектов Российской Федерации) о закреплении образовательных организаций за конкретными территориями муниципального района, городского округа (копия) | | **-** |
|  | Реквизиты распорядительного акта о зачислении ребенка в образовательную организацию | | **-** |
|  | Примерная форма заявления о зачислении ребенка в образовательную организацию | | **-** |
|  | Перечень документов для зачисления ребенка в образовательную организацию | | **-** |
| **Оценка индикатора 1.1.2** | | **в баллах** | **18,75** |
| **в единицах** | **15** |

Значение **Показателя 1.1 (Пинф)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее - Единый порядок расчета показателей) [[14]](#footnote-14) (Приложение Б)

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

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

*(результаты организации оператора)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка индикаторов (в баллах)** | | **Значение показателя 1.1**  **(в баллах)** |
| **1.1.1** | **1.1.2** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **60** | **18,75** | **39,38** |

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

**Индикатор 1.2.1** «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлен **шестью позициями оценивания** (Приложение Е). Оценка индикатора 1.2.1 представлена в таблице 2.4

Значение **Показателя 1.2 (Пдист)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

*(результаты организации-оператора)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | | **Оценка индикатора 1.2.1** | | **Значение показателя 1.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.2.1.1** | **1.2.1.2** | **1.2.1.3** | **1.2.1.4** | **1.2.1.5** | **1.2.1.6** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **+** | **+** | **-** | **+** | **-** | **+** | **100** | **4** | **100** |

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

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

**Индикатор 1.3.2** «Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 1.3.2 представлена в таблице 2.5б

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 1.3.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **543** | **89,31** |

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 1.3.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **541** | **88,98** |

Значение **Показателя 1.3 (Поткруд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка индикаторов (в баллах)** | | **Значение показателя 1.3**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.3.1** | **1.3.2** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **89,31** | **88,98** | **89,14** |

# **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»**

Рисунок 1 – Интегральный показатель по критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" набрало 77,47 балла (Рис. 1)

# **Выводы и рекомендации по оценке открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Проводить системную работу по созданию условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

3. Формировать у обучающихся и их родителей (законных представителей) потребность в использовании сайта образовательной организации как полноценного источника информации о ее деятельности, путем развития дистанционного обучения, размещения актуальной информации о проводимых олимпиадах, конкурсах, мероприятиях, и т.п.

4. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности родителей (законных представителей) качеством образовательной деятельности.

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

6. Обеспечить на официальных сайтах образовательных организаций полную информацию о дистанционных способах взаимодействия с получателями образовательных услуг.

# **Результаты расчетов показателей по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

**Критерий 2** оценки качества **«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** представлен **двумя показателями**.

**Показатель 2.1** **«Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 2.1.1** **«Наличие в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** представлен **пятью позициями оценивания** (Приложение Ж). Оценка индикатора 2.1.1 представлена в таблице 2.6

Значение **Показателя 2.1 (Пкомф.усл)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

*Таблица 2.6 Значение показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»  
(результаты организации-оператора)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | **Оценка индикатора 2.1.1** | | **Значение показателя 2.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.1.1.1** | **2.1.1.2** | **2.1.1.3** | **2.1.1.4** | **2.1.1.5** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | + | + | + | + | + | **100** | **5** | **100** |

**Показатель 2.2** «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» представлен **одним индикатором**:

**Индикатор 2.2.1** «Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 2.2.1 представлена в таблице 2.7

Значение **Показателя 2.2 (Пкомфуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

*Таблица 2.7 Значение показателя 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг»*

*(результаты респондентов)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 2.2.1 (в баллах)** | **Значение показателя 2.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **608** | **100** | **100** |

# **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

Рисунок 2 – Интегральный показатель по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" набрало 100 баллов (Рис. 2)

# **Выводы и рекомендации по оценке комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

Создать условия для сохранения доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг до 100%

# **Результаты расчетов показателей по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

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

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

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

Значение **Показателя 3.1 (Поргдост)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

*(результаты организации-оператора)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | **Оценка индикатора 3.1.1** | | **Значение показателя 3.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.1.1.1** | **3.1.1.2** | **3.1.1.3** | **3.1.1.4** | **3.1.1.5** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **-** | **-** | **+** | **-** | **-** | **20,00** | **1** | **20,00** |

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

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

Значение **Показателя 3.2 (Пуслугдост)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Оценка позиции** | | | | | | **Оценка индикатора 3.2.1** | | **Значение показателя 3.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.2.1.1** | **3.2.1.2** | **3.2.1.3** | **3.2.1.4** | **3.2.1.5** | **3.2.1.6** | **в баллах** | **в единицах** |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **-** | **-** | **-** | **+** | **-** | **+** | **40,00** | **2** | **40,00** |

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

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

Значение **Показателя 3.3 (Пдостуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 3.3.1 (в баллах)** | **Значение показателя 3.3**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **540** | **88,82** | **88,82** |

# **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»**

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

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" набрало 48,64 балла (Рис. 3)

# **Выводы и рекомендации по оценке доступности образовательной деятельности для инвалидов**

Создать условия для увеличения доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов до 100%

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

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

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

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

Значение **Показателя 4.1 (Пперв.контуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.1.1 (в баллах)** | **Значение показателя 4.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **608** | **100** | **100** |

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

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

Значение **Показателя 4.2 (Показ.услугуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.2.1 (в баллах)** | **Значение показателя 4.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **608** | **100** | **100** |

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

**Индикатор 4.3.1** «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлен **одной позицией оценивания**. Оценка индикатора 4.2.1 представлена в таблице 2.13

Значение **Показателя 4.3 (Пвежл.дистуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 4.3.1 (в баллах)** | **Значение показателя 4.3**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **608** | **100** | **100** |

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

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

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" набрало максимальный результат 100 баллов (Рис.4)

# **Выводы и рекомендации по оценке доброжелательности и вежливости работников организации**

Создать условия для сохранения доли получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации до 100%

# **Результаты расчетов показателей по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»**

**Критерий 5** оценки качества «**Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций**» представлен **тремя показателями**.

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

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

Значение **Показателя 5.1 (Преком)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.1.1 (в баллах)** | **Значение показателя 5.1**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **607** | **99,84** | **99,84** |

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

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

Значение **Показателя 5.2 (Порг.услуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

*Таблица 2.15 Значение показателя 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (результаты респондентов)*

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.2.1 (в баллах)** | **Значение показателя 5.2**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **608** | **100** | **100** |

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

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

Значение **Показателя 5.3 (Порг.услуд)** определяется в соответствии с Единым порядком расчета показателей (Приложение Б)

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

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

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Количество респондентов** | **Количество удовлетворенных респондентов** | **Оценка индикатора 5.3.1 (в баллах)** | **Значение показателя 5.3**  **(в баллах)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | **608** | **608** | **100** | **100** |

# **Интегральный показатель по критерию оценки качества «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»**

Рисунок 5 – Интегральный показатель по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" набрало 99,95 балла (Рис.5).

# **Выводы и рекомендации по оценке удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организаций**

Создать условия для увеличения доли удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организациями до 100%

# **Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области**

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

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" набрало 85,21 балла интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания образовательных услуг.

# **Основные недостатки в условиях оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области**

Проведенная независимая оценка качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории **Даниловского района Волгоградской области,** показала, что среди основных проблем следует отметить следующие:

1. Оформление информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», не в соответствии с порядком размещения информации на официальном сайте поставщика образовательных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно статье 29 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Недостаточность условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов.

3. Несвоевременное обновление информации на сайтах образовательных организаций.

# **Выводы и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

- совершенствование работы сайтов образовательных организаций;

- повышение комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, и соответственно, создание положительного имиджа образовательных организаций;

- повышение комфортности условий обучения и воспитания обучающихся с ОВЗ и инвалидов;

- активизация взаимодействия с родительской общественностью и формирование у родителей привычки получения информации на сайте и стендах образовательной организации.

Образовательным организациям следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта ОО, способствовать воспитанию информационной культуры, как родителей, так и обучающихся.

# **Предложения и пожелания по улучшению качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Даниловского района Волгоградской области**

|  |
| --- |
| Кассу иметь непосредственно в школе, что бы безвозмездная плата была без банка, и напрямую. Здорово было бы иметь дополнительного преподавателя скрипки, флейты. |
| Лучшее финансирование музыкальной школы, ремонт |
| Увеличить финансирование материальной базы. Повысить заработную плату преподавателей и обслуж. персонала. Соблюдать температурный режим в отопительный период. |
| Новую мебель во все кабинеты |
| Очень благодарны Андрею Николаевичу и всем учителям, библиотекарю и тёте Свете администратору - консьержу за внимательное, заботливое, грамотное и "заинтересованное" отношение к ученикам. Нам дали инструмент (баян), благодарны. А хочется, чтобы инструментов в школе было больше и хватало детям всем. |
| Приобретение новых аккордеонов и других музыкальных инструментов |

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А. Перечень образовательных организаций, в отношении которых проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2020 году**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **ФИО руководителя** | **Юридический адрес организации** | **Контактный телефон** | **Адрес электронной почты** | **Адрес официального сайта** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | Стрючков Андрей Николаевич | 403371, Волгоградская область, Даниловский район, рабочий поселок Даниловка, улица Федорцова, 26 | +7(844)6153775 | danilovka-dshi-1@yandex.ru | https://dshi-danilovka.vgr.muzkult.ru/ |

# **ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Сводный бланк показателей и индикаторов для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, организациями, осуществляющими образовательную деятельность**

| **№ показателя** | **Показатели[[15]](#footnote-15)** | **Значимость показателя** | **Параметры, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров оценки** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение в баллах** | **Метод оценки** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»** | | | | | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации") | 30% | 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |
| 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт), ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | Анализ сайта |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы");  - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | 1.2.1 Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;  - электронных сервисов для получения консультации по оказываемым услугам;  - раздела "Часто задаваемые вопросы";  - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | - отсутствуют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 0 баллов | 100 баллов | Анализ сайта |
| - один дистанционный способ взаимодействия | 20 баллов |
| - два дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов |
| - три дистанционных способа взаимодействия | 60 баллов |
| - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов |
| - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 40% | 1.3.1 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 1.3.2 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| 1. **Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»** | | | | | | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации | 50% | 2.1.1 Наличие в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации | - отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти условий | 100 баллов |
| 2.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 50% | 2.2.1 Удовлетворенность комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| 1. **Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»** | | | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | 3.1.1 Наличие оборудования территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - отсутствует оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти условий | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | 40% | 3.2.1 Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;  - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение/ Анализ сайта |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) | 30% | 3.3.1 Удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 3** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| 1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»** | | | | | | | |
| 4.1 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 40% | 4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информированием получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 4.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 40% | 4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 4.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 20% | 4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| 1. **Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»** | | | | | | | |
| 5.1 | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 30% | 5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.2 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
| 5.3 | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | 5.3.1 Удовлетворенность в целом условиями оказания образовательных услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн анкетирование получателей услуг/Личный опрос |
|  | **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 5** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |

# **ПРИЛОЖЕНИЕ В. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы[[16]](#footnote-16)**

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

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

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

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

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

base_1_308927_32768 (В.1)

где

Истенд - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

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

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист x Сдист, (В.2)

где:

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

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

base_1_308927_32769 (В.3)

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (В.4)

где:

Ткомф - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги»[[17]](#footnote-17)

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32773 (В.5)

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Поргдост) определяется по формуле:

base_1_308927_32774 (В.6)

где:

Торгдост - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Пуслугдост) определяется по формуле:

base_1_308927_32775 (В.7)

где:

Туслугдост - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32776 (В.8)

где

Удост - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.контуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32777 (В.9)

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32778 (В.10)

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32779 (В.11)

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

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

base_1_308927_32780 (В.12)

где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:

base_1_308927_32781 (В.13)

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

base_1_308927_32782 (В.14)

где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

base_1_308927_32783 (В.15)

где:

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

Kmn - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

base_1_308927_32784 (В.16)

base_1_308927_32785 (В.17)

base_1_308927_32786 (В.18)

base_1_308927_32787(В.19)

base_1_308927_32788 (В.20)

Пnинф ... Пnуд - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 2-5 Единого порядка.

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

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

| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Соответствие** | | **Максимальное**  **значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **да** | **нет** | **Соответствие/ несоответствие** | **Фактическое количество** |
|  | Информация об учредителе/учредителях образовательной организации | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Устав образовательной организации (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) (копия)/ свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт[[18]](#footnote-18), регламентирующий правила внутреннего распорядка обучающихся (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий правила приема обучающихся (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий режим занятий обучающихся (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
| 1. [[19]](#footnote-19) | Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
| Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о реализуемых уровнях образования и формах обучения | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация об учебном плане с приложением его копии | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о календарном учебном графике с приложением его копии | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Наименование основной образовательной программы | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Наименование адаптированной образовательной программы | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Наименование дополнительных образовательных программ | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о руководителе образовательной организации фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя, должность руководителя, контактные телефоны, адреса электронной почты | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии) заместителей, должность заместителей, контактные телефоны, адреса электронной почты | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Распорядительный акт органа местного самоуправления муниципального района, городского округа (в городах федерального значения - акт органа, определенного законами этих субъектов Российской Федерации) о закреплении образовательных организаций за конкретными территориями муниципального района, городского округа (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Распорядительный акт о зачислении ребенка в образовательную организацию (копия) | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Примерная форма заявления о зачислении ребенка в образовательную организацию | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Перечень документов для зачисления ребенка в образовательную организацию | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе | + | - | 4 | 1 |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  | **100** | **25** |  |  |  |

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

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

| **№ индикатора** | **Индикаторы[[20]](#footnote-20)** | **Соответствие содержанию, порядку (форме)** | | **Максимальное**  **значение в баллах** | **Количество материалов/единиц информации, установленное НПА** | **Оценка эксперта** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **да** | **нет** | **Соответствие/ несоответствие** | **Фактическое количество** |
|  | Информация о дате создания образовательной организации | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация об учредителе/учредителях образовательной организации | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о структуре и об органах управления образовательной организации, в том числе о наименовании структурных подразделений (органов управления), фамилиях, именах, отчествах и должностях руководителей структурных подразделений, местах нахождения структурных подразделений, адресах официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии), адресах электронной почты структурных подразделений (при наличии) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Копии положений о структурных подразделениях (об органах управления) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Устав образовательной организации (копия)[[21]](#footnote-21) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) (копия)/ свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации на текущий год (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Отчеты по финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной смете образовательной организации на текущий год (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт[[22]](#footnote-22), регламентирующий правила внутреннего распорядка обучающихся (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий правила внутреннего трудового распорядка (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Коллективный договор (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий правила приема обучающихся (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий режим занятий обучающихся (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Локальный акт, регламентирующий порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Отчет о результатах самообследования[[23]](#footnote-23) (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Образец договора об оказании платных образовательных услуг | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
| 1. [[24]](#footnote-24) | Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
| Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о реализуемых уровнях образования | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о формах обучения | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о нормативных сроках обучения | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Описание основной образовательной программы с указанием ее наименования | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Копия основной образовательной программы | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Описание адаптированной образовательной программы с указанием ее наименования | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Копия адаптированной образовательной программы | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Описание дополнительных образовательных программ с указанием их наименования | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Копии дополнительных образовательных программ | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Копии рабочих программ дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация об учебном плане с приложением его копии | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о календарном учебном графике с приложением его копии | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о методических и об иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Копии федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов или гиперссылки на соответствующие документы на сайте Министерства просвещения Российской Федерации | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о руководителе образовательной организации фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя, должность руководителя, контактные телефоны, адреса электронной почты | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии) заместителей, должность заместителей, контактные телефоны, адреса электронной почты | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Фамилию, имя, отчество (при наличии) педагогического работника | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Занимаемую должность (должности) педагогического работника/преподаваемые дисциплины | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Уровень образования, квалификация | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Наименование направления подготовки и (или) специальности | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Общий стаж работы | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Стаж работы по специальности | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об объектах, для проведения практических занятий | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об объектах, для проведения практических занятий, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии библиотек | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии библиотек, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии объектов спорта | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии средств обучения и воспитания | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об условиях питания обучающихся | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об условиях питания обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об условиях охраны здоровья обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям/ об электронных образовательных ресурсах | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям/ об электронных образовательных ресурсах, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об электронных образовательных ресурсах | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения об электронных образовательных ресурсах, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии, о трудоустройстве выпускников | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация об объеме образовательной деятельности за текущий год | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Отчеты об объеме образовательной деятельности за текущий год\предыдущий | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Распорядительный акт органа местного самоуправления муниципального района, городского округа (в городах федерального значения - акт органа, определенного законами этих субъектов Российской Федерации) о закреплении образовательных организаций за конкретными территориями муниципального района, городского округа (копия) | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Реквизиты распорядительного акта о зачислении ребенка в образовательную организацию | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Примерная форма заявления о зачислении ребенка в образовательную организацию | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | Перечень документов для зачисления ребенка в образовательную организацию | + | - | 1,25 | 1 |  |  |  |
|  | **ИТОГО** |  |  | **100** | **80** |  |  |  |

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

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

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

# **ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Бланк анализа наличия в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (параметр 2.1.1)**

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

| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Наличие** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **да** | **нет** |
|  | Наличие зоны отдыха (ожидания) | + | - |  |
|  | Наличие и понятность навигации внутри организации | + | - |  |
|  | Наличие и доступность питьевой воды | + | - |  |
|  | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | + | - |  |
|  | Санитарное состояние помещений организации | + | - |  |
| **Количество итоговых баллов по показателю** | | | | |
| - | отсутствуют комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность | 0 баллов | |  |
| - | наличие одного условия | 20 баллов | |  |
| - | наличие двух условий | 40 баллов | |  |
| - | наличие трех условий | 60 баллов | |  |
| - | наличие четырех условий | 80 баллов | |  |
| - | наличие пяти условий | 100 баллов | |  |
|  | **ИТОГО** |  | |  |

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

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

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

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

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

| **№ индикатора** | **Индикаторы** | **Наличие** | | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **да** | **нет** |
|  | 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) | + | - |  |
|  | Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению | + | - |  |
|  | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | + | - |  |
|  | Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | + | - |  |
| **Количество итоговых баллов по показателю** | | | | |
| - | отсутствуют в организации условия доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими | 0 баллов | |  |
| - | наличие одного условия | 20 баллов | |  |
| - | наличие двух условий | 40 баллов | |  |
| - | наличие трех условий | 60 баллов | |  |
| - | наличие четырех условий | 80 баллов | |  |
| - | наличие пяти условий | 100 баллов | |  |
|  | **ИТОГО** |  | |  |

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

**АНКЕТА № \_\_\_\_**

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

**Уважаемый участник опроса!**

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

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, поставив «галочку» в контекстное окошко.  
Ваше мнение позволит улучшить работу организаций сферы образования и повысить качество оказания услуг населению.

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

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

| **№ п/п** | **Вопрос** | **Вариант ответа** |
| --- | --- | --- |
| **1** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | □ Удовлетворен (а) |
| □ Не удовлетворен (а) |
| **2** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | □ Удовлетворен (а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **3** | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **4** | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **5** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **6** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **7** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **8** | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | □ Да, порекомендовал бы |
| □ Нет, не стал бы рекомендовать |
| **9** | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **10** | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **11** | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **12** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол | □ Женский |
| □ Мужской |
| **13** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет) |  |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

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

**АНКЕТА № \_\_\_\_**

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

**Уважаемый участник опроса!**

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **2** | Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **3** | Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении или у специалиста организации)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **4** | Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **5** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **6** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **7** | Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **8** | Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | □ Да, порекомендовал бы |
| □ Нет, не стал бы рекомендовать |
| **9** | Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **10** | Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | □ Удовлетворен(а) |
| □ Не удовлетворен(а) |
| **11** | Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: |  |
| **12** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол | □ Женский |
| □ Мужской |
| **13** | Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш возраст (укажите сколько Вам полных лет) |  |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

# **ПРИЛОЖЕНИЕ М. Реестр ссылок для онлайн анкетирования**

**РЕЕСТР**

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

**СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ**

| **№ п/п** | **Наименование организации** | **url анкеты** | **url статистики по анкете** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | http://resurs-online.ru/Form.aspx?Guid=02E135D8-323F-494F-AA79-7827BFC47322 | http://resurs-online.ru/Report-Org.aspx?Guid=02E135D8-323F-494F-AA79-7827BFC47322 |

# **ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями Даниловского района Волгоградской области (массив)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Итоговое значение** | | **Критерий** | **Значение критерия, балл** | **Показатель** | **Значимость показателя %** | **Значение показателя, балл** | **Параметр** | **Значимость параметра %** | **Объем информации (кол-во, число удовл. получателей)  (факт)** | **Объем информации (кол-во, число опрошенных) (норматив)** | **Значение индикатора, балл** |
| 1 | МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ДАНИЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" | | **85,21** | 1 | 77,47 | 1.1 | 30 | 39,38 | 1.1.1 | 50 | 15 | 25 | 60 |
| 1.1.2 | 50 | 15 | 80 | 18,75 |
| 1.2 | 30 | 100 | 1.2.1 | 100 | 4 | 6 | 100 |
| 1.3 | 40 | 89,14 | 1.3.1 | 50 | 543 | 608 | 89,31 |
| 1.3.2 | 50 | 541 | 608 | 88,98 |
| 2 | 100 | 2.1 | 50 | 100 | 2.1.1 | 100 | 5 | 5 | 100 |
| 2.2 | 50 | 100 | 2.2.1 | 100 | 608 | 608 | 100 |
| 3 | 48,65 | 3.1 | 30 | 20 | 3.1.1 | 100 | 1 | 5 | 20 |
| 3.2 | 40 | 40 | 3.2.1 | 100 | 2 | 6 | 40 |
| 3.3 | 30 | 88,82 | 3.3.1 | 100 | 540 | 608 | 88,82 |
| 4 | 100 | 4.1 | 40 | 100 | 4.1.1 | 100 | 608 | 608 | 100 |
| 4.2 | 40 | 100 | 4.2.1 | 100 | 608 | 608 | 100 |
| 4.3 | 20 | 100 | 4.3.1 | 100 | 608 | 608 | 100 |
| 5 | 99,95 | 5.1 | 30 | 99,84 | 5.1.1 | 100 | 607 | 608 | 99,84 |
| 5.2 | 20 | 100 | 5.2.1 | 100 | 608 | 608 | 100 |
| 5.3 | 50 | 100 | 5.3.1 | 100 | 608 | 608 | 100 |

1. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации [↑](#footnote-ref-1)
2. ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст) [↑](#footnote-ref-2)
3. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" [↑](#footnote-ref-3)
4. Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры” [↑](#footnote-ref-4)
5. Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации  
   от 9 октября 1992 г. N 3612-1 [↑](#footnote-ref-5)
6. Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 [↑](#footnote-ref-6)
7. Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации  
   от 9 октября 1992 г. N 3612-1 [↑](#footnote-ref-7)
8. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [↑](#footnote-ref-8)
9. Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы [↑](#footnote-ref-9)
10. Индикаторы сформированы на основе Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры" [↑](#footnote-ref-10)
11. ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст) [↑](#footnote-ref-11)
12. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации [↑](#footnote-ref-12)
13. В зависимости от реализуемой образовательной программы оценивается один индикатор [↑](#footnote-ref-13)
14. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" [↑](#footnote-ref-14)
15. Приказ Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам” [↑](#footnote-ref-15)
16. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» [↑](#footnote-ref-16)
17. Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы [↑](#footnote-ref-17)
18. Перечень локальных актов сформирован на основании Приказа Министерства образования и науки РФ от 22 сентября 2017 г. № 955 "Об утверждении показателей мониторинга системы образования" [↑](#footnote-ref-18)
19. В зависимости от реализуемой образовательной программы оценивается один индикатор [↑](#footnote-ref-19)
20. Индикаторы сформированы на основе Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации" [↑](#footnote-ref-20)
21. ГОСТ Р 7.0.8-2013 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 октября 2013 г. N 1185-ст) [↑](#footnote-ref-21)
22. Перечень локальных актов сформирован на основании Приказа Рособрнадзора от 10 июня 2019 г. №796 " Об установлении процедуры, сроков проведения и показателей мониторинга системы образования Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки" [↑](#footnote-ref-22)
23. Приказ Министерства образования и науки РФ от 14 июня 2013 г. № 462 "Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией" (с изменениями и дополнениями) [↑](#footnote-ref-23)
24. В зависимости от реализуемой образовательной программы оценивается один индикатор [↑](#footnote-ref-24)