Утверждено

Решением Общественного Совета

от 05.04.2022г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на оказание услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

**1. Общие сведения**

1.1. Наименование предмета: проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры (далее - оцениваемые организации), расположенными на территории Кильмезского района для проведения Общественным советом при администрации Кильмезского района по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2022 году (далее - услуга).

1.2. Заказчик услуги: администрация Кильмезского района

1.3. Источник финансирования: местный бюджет.

1.4. Место оказания услуги: по месту нахождения организаций культуры.

1.5. Срок оказания услуги: с 18 апреля по 22 мая 2022 г.

**2. Цель проведения работ:**

Получение сведений об условиях оказания услуг организациями культуры на основе общедоступной информации в соответствии со следующей нормативной базой:

- Федеральный закон от 05.12.2017 N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Статья 36.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Статья 36.2 «Информационная открытость организаций культуры» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”»;

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

- «Методика 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», утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н;

- «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

**3. Задачи:**

Сбор и обобщение информации по следующим критериям:

1) Открытость и доступность информации об организации культуры.

2) Комфортность условий предоставления услуг.

3) Доступность услуг для инвалидов.

4) Доброжелательность, вежливость работников организации.

5) Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Описание критериев приведено в Приложении 2 к настоящему техническому заданию

Сбор и обобщение информации проводится в соответствии с:

* «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638;
* «Методикой 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», утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н;
* Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

**4. Объем оказываемой услуги**

Перечень оцениваемых организаций приведен в Приложении 1 к настоящему техническому заданию.

В соответствии с настоящим техническим заданием необходимо:

1. провести сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;
2. предоставить отчет о результатах сбора и обобщения о качестве условий оказания услуг организациями культуры в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на сайте <https://bus.gov.ru>

**5. Принципы проведения независимой оценки качества образовательной деятельности:**

При проведении независимой оценки качества деятельности организаций культуры должны соблюдаться следующие принципы:

* достоверности и полноты информации об организации культуры;
* открытости и прозрачности процедур проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
* соблюдения морально-этических норм при проведении процедур независимой оценки качества деятельности организаций культуры.

**6. Методы и источники для сбора информации по критериям**

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» оценивается методом изучения сайтов организаций независимыми экспертами при помощи специальной оценочной формы, разработанной нами на основании требований, изложенных в Приказе Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет” и в пункте 1.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры” (перечень требований к сайту см. в Приложении 3) и методом анкетирования получателей услуг организации при помощи анкеты, разработанной на основе 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 экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н (см. Приложение 4).

**Источники данных:**

- официальный сайт организации культуры;

- информационный стенд организации культуры;

- результаты опроса получателей услуги.

Критерии «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов» оценивается при помощи, специально разработанной формы оценки, составленную на основе критериев, утвержденных Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Перечень оцениваемых характеристик приведен в Приложении 5. Оценка проводится методом наблюдения в процессе открытого посещения организации и методом анкетирования получателей услуг организации при помощи анкеты, разработанной на основе 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 экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

**Источники данных:**

- результаты посещения организации;

- результаты опроса получателей услуги.

Критерии «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оцениваются методом опроса при помощи анкеты, разработанной на основе 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 экспертиз, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

Опрос проводится в электронном виде посредством самостоятельного заполнения анкеты, ссылка на которую размещается на официальном сайте организации в сети Интернет или любом другом информационном ресурсе в сети Интернет, при помощи которого организация взаимодействует с получателями услуг (группы в социальной сети, группы в мессенджерах, разделы организаций на сайте учредителя и т.п.). Опрос можно проходить, как на персональных компьютерах, так и на мобильных устройствах (смартфонах, планшетах).

**Источник данных:**

- результаты опроса получателей услуги.

В случае проблем с доступом в сеть Интернет в населенном пункте, где собираются данные для независимой оценки, возможно проведение опроса с использованием бумажных анкет в том случае, если заказчик берет на себя: расходы по тиражированию анкет, привлечение интервьюеров для опроса и пересылку анкет Оператору. В этом случае стоимость услуг возрастет пропорционально затратам по обработке собранных анкет и вводу полученных данных.

**7. Итоговый результат оказания услуги**

По итогам оказания услуг Исполнитель предоставляет итоговый отчет с результатами оценки в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на сайте https://bus.gov.ru , оформленный в соответствии с требованиями, изложенными в «Правилаах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638.

Приложение №1 к техническому заданию

Учреждения культуры, подлежащие проведению процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Кильмезского района в 2022 году

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование  организации | Фактический адрес | ФИО руководителя | Телефон/факс | Электронный адрес организации | Адрес сайта организации |
| 1 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Кильмезский районный краеведческий музей»  (МКУК КРКМ) | Российская Федерация 613570  Кировская область,  пгт.Кильмезь,  ул. Советская, 70 | Двинских  Татьяна  Николаевна | 8(833-38)2-12-46 | krkm\_kilmez@mail.ru | http://музей-кильмезь.рф |
| 2 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Кильмезская межмуниципальная библиотечная система»  (МКУК «Кильмезская МБС» | Российская Федерация 613570  Кировская область,  пгт.Кильмезь,  ул. Советская, 86 | Кузнецова  Людмила  Михайловна | 8(833-38)2-16-00 | kilmezbook@mail.ru | http://kilmezlib.ru |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение  «Районный Центр Культуры и Досуга»  Кильмезского района  Кировской области | Российская Федерация 613570  Кировская область,  пгт.Кильмезь,  ул. Советская, 86 | Гильмутдинов  Айдар  Фардикович | 8(833-38)2-14-46 | klmzklub@yandex.ru | http://рцкд-кильмезь.рф |

Приложение 2

к техническому заданию

**ПОКАЗАТЕЛИ,**

**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Макс. величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
| 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 [<1>](#Par132):  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" [<2>](#Par133) | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - 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 организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. [<3>](#Par134) | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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 | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" [<2>](#Par133) | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 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) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 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) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" [<2>](#Par133) | | | |
| 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) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |

--------------------------------

<1> [Статья 36.2](consultantplus://offline/ref=D02ED8D20B0B2608001BBD5276076223C1FEDC4DE49EB1EF9AF7ACE000BF1DB5C30B3D5C1BC72E744312DE03428296BCB85A235C94h9N3O) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, [приказ](consultantplus://offline/ref=D02ED8D20B0B2608001BBD5276076223C2F1D14DED96B1EF9AF7ACE000BF1DB5D10B65501FC93B211248890E42h8N2O) 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" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](consultantplus://offline/ref=D02ED8D20B0B2608001BBD5276076223C1FEDC4DE49EB1EF9AF7ACE000BF1DB5C30B3D5C17C62E744312DE03428296BCB85A235C94h9N3O) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> 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](consultantplus://offline/ref=D02ED8D20B0B2608001BBD5276076223C2FFD84BE79EB1EF9AF7ACE000BF1DB5C30B3D5C1EC12522155DDF5F07DF85BCB05A205C8B99DB1Ah8N5O) Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социально-культурной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

Приложение 3

к техническому заданию

**Информация, которая должна быть представлена на сайте организации культуры в соответствии с существующей федеральной нормативной базой**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Информация | Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 |
|  | Полное и сокращенное наименование организации | 1.1[[1]](#footnote-1) |
|  | Место нахождения организации | 1.1 |
|  | Почтовый адрес организации | 1.1 |
|  | Схема проезда | 1.1 |
|  | Дата создания организации | 1.1 |
|  | Сведения об учредителе (учредителях) | 1.1 |
|  | Структура организации | 1.1 |
|  | Режим работы организации | 1.1 |
|  | График работы организации | 1.1 |
|  | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1.1 |
|  | Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 1.1 |
|  | Контактные телефоны организации | 1.1 |
|  | Адреса электронной почты | 1.1 |
|  | Функционирование абонентского номера телефона | 1.2 |
|  | Функционирование электронной почты | 1.2 |
|  | Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | 1.2 |
|  | Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | 1.2 |
|  | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1.2 |
|  | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1.1 |
|  | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией | 1.1 |
|  | Информация о планируемых мероприятиях | 1.1 |
|  | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1.1 |
|  | Копия устава | 1.1 |
|  | Свидетельство о государственной регистрации | 1.1 |
|  | Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | 1.1 |
|  | Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) | 1.1 |
|  | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) | 1.1 |
|  | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1.1 |
|  | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии деятельности, подлежащей лицензированию) | 1.1 |
|  | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1.1 |
|  | План по улучшению качества работы организации | 1.1 |
|  | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению | 3.2 |

Приложение 4

к техническому заданию

АНКЕТА[[2]](#footnote-2)

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**

**услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

*Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации 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 культуры гарантируется.*

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 3*)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

□ Да □ Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 5*)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

□ Да □ Нет

**5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Условие | Да | Нет |
| 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 в регистратуре или у специалиста организации) | □ | □ |

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 8*)

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

□ Да □ Нет

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?**

□ Да □ Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?**

□ Да □ Нет

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**

*К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).*

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 12*)

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?**

□ Да □ Нет

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?**

*Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?*

□ Да □ Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

*К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).*

□ Да □ Нет

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

□ Да □ Нет

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**16. Ваш пол:** □ Мужской □ Женский **17. Ваш возраст** \_\_\_\_ (*полных лет*)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

Приложение 5

к техническому заданию

**Перечень характеристик, оцениваемых в организации в процессе её посещения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Перечень информации на стенде, оцениваемых в организации в соответствии с критерием «Открытость и доступность информации об организации культуры».** | |
| 1.1 | Название организации |
| 1.2 | Режим работы |
| 1.3 | Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии) |
| 1.4 | Фамилия, имя, отчество руководителя организации |
| 1.5 | Контактный телефон организации |
| 1.5 | Адрес электронной почты организации |
| 1.6 | Адрес сайта организации |
| 1.7 | Информация о группах организации в социальных сетях |
| 1.8 | Извлечения из правил пользования услугами организации |
| 1.9 | Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией |
| 1.10 | Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии) |
| 1.11 | Информация о текущих мероприятиях организации |
| 1.12 | Месячные планы мероприятий организации |

|  |  |
| --- | --- |
| **Перечень комфортных условий для предоставления услуг, оцениваемых в организации в соответствии с критерием «Комфортность условий предоставления услуг»** | |
| 2.1.1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) |
| 2.1.2 | Наличие и понятность навигации внутри организации |
| 2.1.3 | Доступность питьевой воды |
| 2.1.4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) |
| 2.1.5 | Санитарное состояние помещений организаций |
| 2.1.5 | Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Перечень условий, оцениваемых в организации, в соответствии с критерием «Доступность услуг для инвалидов»** | |
| **3.1** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** |
| 3.1.1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами |
| 3.1.2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |
| 3.1.3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |
| 3.1.4 | Наличие сменных кресел-колясок |
| 3.1.5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| **3.2** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** |
| 3.2.1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| 3.2.2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| 3.2.3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| 3.2.4 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| 3.2.5 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |

1. Основанием для требований является Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет” [↑](#footnote-ref-1)
2. Анкета разработана в соответствии с “Методикой 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”, утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н. [↑](#footnote-ref-2)