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

**Методика проведения независимой оценки**

**качества условий оказания услуг организациями культуры  
в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре**

**1. Основные положения**

Методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно – независимая оценка, организации) разработан с целью формирования единых подходов к проведению, оценке и измерению качества условий, созданных организациями культуры (государственными, муниципальными) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ) для оказания услуг населению в сфере культуры.

В данной методике под государственными организациями понимаются учреждения, подведомственные Департаменту культуры автономного округа (далее – Депкультуры Югры), под муниципальными организациями культуры – учреждения, подведомственные органам местного самоуправления автономного округа.

К государственным и муниципальным организациям культуры предъявляются единые требования, они уравниваются в правах и обязанностях, поэтому при проведении независимой оценки на муниципальные организации культуры распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным организациям культуры.

Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

открытость и доступность информации об организации культуры;

комфортность условий предоставления услуг;

доброжелательность, вежливость работников организаций;

удовлетворенность условиями оказания услуг;

доступность услуг для инвалидов, в том числе для детей с сахарным диабетом и с расстройством аутистического спектра.

Полный перечень критериев и показателей, по которым проводится независимая оценка, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

В Ханты-Мансийском автономном округе – Югре проведение независимой оценки регламентируется:

положениями Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Закон);

постановлением Правительства автономного округа от 18 июля 2014 года № 263-п «О системе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

приказами Депкультуры Югры;

Порядком проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры автономного округа, который утверждается Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры при Депкультуры Югры (далее – Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры);

решениями Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры.

Участниками системы независимой оценки являются:

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры;

Депкультуры Югры;

организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – Оператор);

государственные, муниципальные организации культуры, которые расположены на территории автономного округа, муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и учредителями которых является автономный округ, органы местного самоуправления;

граждане – получатели услуг, их родственники и члены семьи, законные представители.

Ведущая роль при проведении независимой оценки отводится Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры:

утверждает порядок проведения независимой оценки   
(при необходимости его актуализации);

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Депкультуры Югры с Оператором;

определяет и утверждает перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка;

проводит независимую оценку не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации;

осуществляет выборочное участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;

может рекомендовать Оператору представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, для их участия в проведении сбора информации о качестве предоставления услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

осуществляет независимую оценку качества условий оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной Оператором;

в течение одного месяца со дня получения отчета Оператора от Депкультуры Югры формирует на его основе результаты независимой оценки, а также разрабатывает предложения об улучшении качества их деятельности, и направляет данное решение в Депкультуры Югры, при котором он создан.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры совместно с Депкультуры Югры взаимодействует с Оператором в течение всего периода исполнения Оператором государственного контракта на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки (далее – государственный контракт).

Итогами независимой оценки являются:

значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, по

результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, определяемые согласно приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 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»;

предложения об улучшении качества деятельности для каждой организации культуры.

2. Содержательная часть

Проведение независимой оценки осуществляется ежегодно. Процедура проведения независимой оценки включает три последовательных этапа:

1) организационный этап;

2) основной этап;

3) аналитический этап.

На организационном этапе:

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры:

определяет и утверждает перечень организаций культуры для проведения независимой оценки в текущем периоде;

актуализирует методы сбора первичной информации, инструментарий для проведения независимой оценки;

принимает участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых Депкультуры Югры с Оператором.

Депкультуры Югры:

обеспечивает техническую возможность проведения опроса получателей услуг о деятельности организаций, качестве предоставляемых услуг и удовлетворенности результатами получения услуг на официальном сайте Депкультуры Югры.

разрабатывает техническое задание с учетом предложений Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры для определения Оператора в соответствии с законодательством Российской Федерации о размещении заказов для государственных и муниципальных нужд;

заключает с Оператором государственный контракт и передает копию контракта Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры для использования в работе с Оператором;

направляет результаты независимой оценки муниципальных организаций культуры в органы местного самоуправления для их учета при оценке деятельности руководителей организаций.

Оператор:

изучает нормативные документы, регламентирующие проведение независимой оценки организаций культуры автономного округа и размещенные на сайте Депкультуры Югры;

формирует выборочную совокупность респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации; описывает обоснование и расчет выборки по каждой организации;

разрабатывает формы фиксации и первичной обработки информации, сводные и итоговые формы отчетности и согласовывает с Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры и Депкультуры Югры;

составляет график выездов в организации, и согласовывает его   
с Депкультуры Югры.

Депкультуры Югры согласовывает представленный график выездов в организации с Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры.

В рамках основного (полевого) этапа осуществляется сбор Оператором информации о качестве условий оказания услуг организациями после согласования своих действий с Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры.

К сбору информации о качестве предоставления услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, могут быть привлечены члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры и/или представители общественных организаций им рекомендованные, а также: работники Оператора и/или граждане, волонтеры.

К сбору информации об условиях доступности для инвалидов могут быть привлечены представители общественных организаций инвалидов и/или граждане, признанные инвалидами; специалисты, имеющие специальную подготовку по вопросам обеспечения доступности объектов и услуг для инвалидов, маломобильных граждан.

Сбор информации может осуществляться как в присутствии руководителя организации, так и при его отсутствии (отпуск, болезнь и пр.).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций культуры 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» (далее – сайт ГМУ);

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, 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 культуры и т.п.). Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

В ходе независимой оценки Оператор применяет инструментарий, описанный в техническом задании на оказание услуг по сбору и обобщению информации, получаемой в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры автономного округа, и фиксирует полученные результаты при осуществлении следующих мероприятий:

1. Анализ официального сайта организации культуры.

Анализ официального сайта проводится по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Заключается в оценивании содержания и технологических характеристик веб-сайтов организации культуры, и может производиться дистанционно. Анализ содержания интернет-сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта, в том числе инвалидов по зрению. При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению используются программа для чтения с экрана компьютера JAWS (Job Access With Speech), предназначенная для людей с ослабленным зрением, и следующие нормативные документы:

- статья 36.2 Закона;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 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»;

- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

2.Оценка содержания информационных стендовосуществляется по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Анализ стендов организации культуры осуществляется путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявляются и фиксируются наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации культуры, в том числе инвалидов.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации установленными нормативными правовыми актами и ее доступности для инвалидов используется следующие нормативные документы:

- статья 36.2 Закона;

- статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ   
«О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Оценка размещенной в раздаточных материалах информации проводится также как и при анализе содержания стендов.

3. Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» состоит в тестировании взаимодействия организации культуры с гражданами по телефону, электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», а также при непосредственном обращении гражданина в организацию. Эксперименты направлены на оценку взаимодействия организации с населением, в том числе дистанционных способов, компетентности и вежливости персонала в процессе информирования граждан о деятельности организации культуры.

Для обеспечения сопоставимости результатов проведения потребительских экспериментов все эксперименты проводятся по единому сценарию с одинаковыми обращениями.

Эксперименты, проводимые по телефону и через информационно-телекомуникационную сеть «Интернет», осуществляются заранее. Номера телефонов размещены на официальном сайте организации культуры. Во время проведения эксперимента по телефону производится аудиозапись разговора, при проведении экспериментов через Интернет делаются скриншоты обращений и ответов, скан-копии электронных писем.

При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением используется Федеральный закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. При проведении эксперимента «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» Оператором (при посещении каждой организации) опытным путем оценивается практика оказания персоналом организации помощи гражданину, имеющему одну из форм инвалидности (инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха, умственного развития).

При проведении эксперимента используются методические указания, утвержденные Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 августа 2015 «Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

5. Натурные наблюдения проводятся при посещении Оператором каждой организации для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечением комфортных условий предоставления услуг;

обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг используется.

При проведении натурных наблюдений по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений и услуг производится фотосъемка и используются:

- Свод правил 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001);

- Свод правил 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций культуры».

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

В случае, если организация культуры размещена в нескольких зданиях, то каждое здание оценивается отдельно, и общая оценка по организации определяется как среднее значение по всем зданиям.

6. Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг осуществляется путем изучения отзывов граждан и проведения опросов в следующих формах: очно, дистанционно (на сайтах: организации, Депкультуры Югры, ГМУ, Оператора), анкетирование.

Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Во время проведения опроса граждан в организации производится их аудиозапись. Итоговые результаты изучения мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг формируются с учетом результатов всех видов опросов и анкетирования.

Итоговым документом проведения независимой оценки в организации является Акт о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры населения автономного округа (далее – Акт) (таблица 1). В преамбуле Акта указывается наименование оцениваемой организации, юридический и фактический адреса, фамилия, имя, отчество и контактный телефон руководителя организации. Акт включает таблицу, содержащую наименование критериев и показателей, параметры, подлежащие оценке, используемый метод исследования, индикаторы параметров оценки, значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов).

В Акте выставляются полученные значения показателей на основании выставленных оценок в формах фиксации и первичной обработки информации (рабочие карты, результаты опросов получателей услуг и пр.). В столбце «Комментарии» в обязательном порядке записываются недостатки, которые привели к снижению баллов по показателю, вносятся выводы по результатам оценки каждого критерия и предложения по улучшению деятельности организации. Руководитель организации-Оператора подписывает каждый Акт, ставит печать своей организации с указанием даты подписания документа.

После заполнения Акта формируется пакет документов по каждой организации. Пакеты документов всех организаций (согласно Перечню организаций), содержащие все рабочие материалы, фотографии и аудиозаписи, являются результатом данного этапа. Оператор направляет пакеты документов для рассмотрения и согласования Общественному совету по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры.

Таблица 1

**АКТ №**

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

**ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**Наименование организации:**

**Юридический адрес:**

**Фактический адрес:**

**Ф.И.О. руководителя:**

**Контактный телефон:**

| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Метод исследования | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах (от 0 до 100 баллов) | Комментарий (указываются выявленные недостатки и змаечания) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | - на информационных стендах в помещении организации; | Оценка содержания информационных стендов | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями) |  |  |
| - на официальном сайте организации | Анализ официального сайта организации культуры | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями) |  |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | - телефона; | Анализ официального сайта организации культуры,  эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» | по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю |  |  |
| - электронной почты; |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; |
| - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - раздела «Часто задаваемые вопросы»; |
| - иного электронного сервиса |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **40%** | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | 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) |  |  |
| Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |  |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  |  |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | **50%** | - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | Натурные наблюдения | По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов |  |  |
| - наличие и понятность навигации внутри организации; |
| - наличие и доступность питьевой воды; |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |
| - санитарное состояние помещений организации; |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **50%** | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |  |  |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  |  |  |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | Натурные наблюдения | По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов |  |  |
| - 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | Натурные наблюдения |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов |  |  |
| - 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 (учреждения) для инвалидов по зрению; | Анализ официального сайта организации культуры |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; | Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров» |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | **30%** | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) |  |  |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  |  |  |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»** | | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг,  Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами» | 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) |  |  |
| 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%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) |  |  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) |  |  |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  |  |  |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | | |
| 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%** | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | 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) |  |  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **20%** | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |  |  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **50%** | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |  |  |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  |  |  |
| **ИТОГО по всем критериям** | | | | | |  |  |

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Предложения по улучшению деятельности организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(Должность руководителя организации, (Подпись) (Ф.И.О.)

выполнявшей функции Оператора)

М.П.

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

На аналитическом этапе Оператор проводит анализ и обобщение собранной информации с учетом (при наличии) мнения Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры по собранной информации. На основе собранной информации Оператор представляет отчет, содержащий:

а) поэтапное описание методики и технологии исследовательской работы с приложением материалов, подтверждающих непосредственное взаимодействие исполнителя с объектом исследования (информация о количестве выездов, аудиозаписи телефонных звонков, фотоматериалы, снятые во время выездов в каждую организацию);

б) перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

в) анализ деятельности организаций последовательно по каждой организации по утвержденным критериям и показателям с использованием диаграмм и графиков, отражающих распределение значений по критериям и показателям для каждой организации;

г) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов по каждой организации и в целом по автономному округу;

д) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные согласно приказу Минтруда от 31 мая 2018 года   
№ 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»;

е) анализ основных недостатков в работе каждой организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

ж) анализ лучших практик (в разрезе каждого критерия независимой оценки качества оказания услуг) в организациях, предоставляющих услуги в сфере культуры, получивших по итогам независимой оценки качества высшие баллы; применения инновационных технологий в культуры;

з) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры по каждой организации с учетом критериев независимой оценки качества;

и) выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы культуры автономного округа в целом;

к) проект рейтинга организаций культуры в соответствии с Перечнем организаций;

л) презентационные материалы по результатам исследования в программе Microsoft PowerPoint любой версии, количество слайдов – не более 30.

Результаты независимой оценки и рейтинги организаций культуры направляются для рассмотрения Депкультуры Югры. Депкультуры Югры рассматривает поступившую от Оператора информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в месячный срок и направляет принятый отчет Оператора в установленном порядке в Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры для формирования на его основе результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, разработки предложений по улучшению их деятельности.

Общественный совет по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры в течение одного месяца со дня получения отчета Оператора от Депкультуры Югры формирует на его основе результаты независимой оценки, а также разрабатывает предложения об улучшении качества их деятельности, и направляет данное решение в Депкультуры Югры, при котором он создан.

Депкультуры Югры размещает результаты проведения независимой оценки на официальном сайте Депкультуры Югры, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

в течение первого квартала года, следующего за отчетным, осуществляет подготовку и утверждение соответствующих планов организаций культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки по форме, утвержденной Правительством Российской Федерации;

учитывает информацию о рейтинге деятельности организаций культуры и выполнении разработанных планов мероприятий по улучшению качества оказания услуг организацией при оценке эффективности работы их руководителей.

Организация культуры размещает план по устранению недостатков на официальном сайте организации культуры, и обеспечивает его выполнение.

На всех этапах проведения независимой оценки Оператор осуществляет свои действия после письменного согласования с Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Депкультуры Югры и Депкультуры Югры.