

## Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Значение показателя	Значение критерия
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	85,5	92,6
1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		90,0		
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации		100,0		
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	80,0	89,5
2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина		89,5		
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг		99,1		
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	40,0	45,1
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		40,0		
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		57,1		

4	<b>ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ</b> <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100,0	100,0
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0	
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	
5	<b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b> <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	99,1	99,7
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	100,0	
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,0	

**Сводный анализ  
анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления  
социальных услуг**

Общее количество анкет: 120 шт

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?  
Да - 110  
Нет - 10
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?  
Да - 110  
Нет - 0
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?  
Да - 31  
Нет - 89
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?  
Да - 31  
Нет - 0
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?  
Да - 119  
Нет - 1
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?  
Да - 7  
Нет - 113
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?  
Да - 4  
Нет - 3
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?  
Да - 120  
Нет - 0
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?  
Да - 120  
Нет - 0
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?  
Да - 105  
Нет - 15
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да - 105

Нет - 0

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

Да - 119

Нет - 4

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

Да - 120

Нет - 0

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

Да - 120

Нет - 0

15. Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: отсутствуют

16. Пол анкетирuемых: мужской – 25,4 %, женский – 74,6 %.

17. Возраст анкетирuемых: 0-35 лет – 47,5 %

36-60 лет – 40,8 %

61 – 80 лет - 11,7 %

**Установленный нормативными правовыми актами  
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности  
организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных  
информационных ресурсах**

Перечень информации	на информационны х стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети Интернет
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	-
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	0,5
Режим, график работы организации культуры	+	+
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	-
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	-
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	-
<b>Всего</b>	<b>8/8</b>	<b>8,5/12</b>

## Условные обозначения:

- информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- X информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- \* при отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации  $I_{информ}$  уменьшается.

**Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования "Бизнесшкола" (ЧОУ ДПО "Бизнесшкола")**

Адрес: 156000, г.Кострома, ул.Ивана Сусанина, 41, пом.12, тел.8(4942) 47-01-77

**Образец заполнения платежного поручения**

ИНН 4401107005	КПП 440101001		
Получатель Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования "Бизнесшкола" (ЧОУ ДПО "Бизнесшкола")		Сч. №	40703810529000000080
Банк получателя Костромское отделение №8640 ПАО Сбербанк г.Кострома		БИК	043469623
		Сч. №	30101810200000000623

**СЧЕТ № 77 от 15 ноября 2019 г.**

Отдел культуры, молодежи и спорта администрации Октябрьского муниципального района Костромской области

№	Наименование товара	Единица измерения	Количество	Цена	Сумма
1	Услуги по сбору и обобщению данных, анализу информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Октябрьского муниципального района Костромской области. Муниципальный контракт №8/19 от 29.04.2019	чел	1	2 000,00	2 000,00
Итого:					2 000,00
Без налога (НДС):					-
Всего к оплате:					2 000,00

Всего наименований 1, на сумму 2000,00

Две тысячи рублей 00 копеек

Руководитель предприятия \_\_\_\_\_ (Авдолина Я.Л.)

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_ (Авдолина Я.Л.)

**Исполнитель: Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования "Бизнесшкола" (ЧОУ ДПО "Бизнесшкола")**

**Адрес: 156000, г.Кострома, ул.Ивана Сусанина, 41, пом.12, тел.8(4942) 47-01-77**

### Акт № 77 от 15 ноября 2019 г.

Заказчик:

**Отдел культуры, молодежи и спорта администрации Октябрьского муниципального района Костромской области**

№	Наименование работы (услуги)	Ед. изм.	Количество	Цена	Сумма
1	Услуги по сбору и обобщению данных, анализу информации о качестве оказания услуг организациями, оказывающими услуги в сфере культуры, расположенными на территории Октябрьского муниципального района Костромской области. Муниципальный контракт №8/19 от 29.04.2019				
		шт	1,000	2000,00	2000,00
<b>Итого:</b>					<b>2000,00</b>
<b>Без налога (НДС):</b>					<b>-</b>
<b>Всего (с учетом НДС):</b>					<b>2000,00</b>

Всего оказано услуг на сумму: Две тысячи рублей 00 копеек, в т.ч.: НДС - Ноль рублей 00 копеек.

Вышеперечисленные услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

Исполнитель:



Я.П. Авдонина

Заказчик:



## ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОКАЗЫВАЮЩИМИ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Независимая оценка качества условий оказания услуг осуществлялась с использованием Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409)

### Цели проведения независимой оценки качества:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания социальных услуг в сфере культуры

- повышение качества деятельности учреждений культуры

### Объекты независимой оценки качества условий оказания услуг:

- МУК Межпоселенческий районный центр культуры Октябрьского муниципального района Костромской области

Период проведения исследования: оценка качества условий оказания услуг проводилась в период с 01 мая по 30 сентября 2019 года.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ от 05.07.2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказа Минкультуры России № 2834 от 20.11.2015 г. «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в ЕГР объектов культурного наследия народов РФ»:

- открытость и доступность информации об организации
- комфортность условий предоставления услуг
- доступность услуг для инвалидов
- доброжелательность, вежливость работников организации
- удовлетворенность условиями оказания услуг

Значение критериев рассчитано по формулам, указанным в Федеральном законе № 392-ФЗ от 05.07.2017 г с учетом методических рекомендаций Министерства труда.

### Методика и инструментарий оценки:

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (анализ официальных сайтов организаций в сети Интернет, а также сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), информационного стенда, проведение социологического опроса получателей услуг в соответствии с выборкой - анкетирование, анализ нормативных документов), которые позволили получить комплексную информацию о наблюдаемых объектах.

Результаты независимой оценки качества: представлены в приложении № 1, 2, 3

Итоговая оценка качества условий оказания услуг значимости критериев:  
(92,6 + 89,5 + 45,1 + 100,0 + 99,7) : 5 = 95,4 баллов.

### Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

- Разместить на официальном сайте учреждения недостающий объем информации, а именно: дату создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, положение о филиалах и представительствах, фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты, результаты независимой оценки

качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества), материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- Разместить на официальном сайте учреждения анкету в электронном виде для проведения опроса;
- Включить в план по улучшению качества работы деятельность по созданию комфортных условий для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, а именно: сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирование для инвалидов по слуху звуковой информации, дублирование надписей, знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;
- Вести целенаправленную и систематическую работу по привлечению активных интернет-пользователей;
- Включить в план мероприятий большее количество мероприятий для пожилых людей с целью увеличения количества посетителей пожилого возраста;
- Проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте, сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в сети Интернет, информационных стендах организации;
- Провести расширенное заседание Общественного совета с приглашением представителей органов власти, граждан, посещающих учреждение с целью анализа недостатков и предложений в работе учреждения, с которыми сталкиваются посетители при получении услуг и разработать комплекс мер по их устранению или сглаживанию, а также опубликовать разработанные меры на официальном сайте учреждения и информационном стенде учреждения;
- Довести результаты анкетирования до всех работников учреждения.

Директор ЧОУ ДПО «Бизнесшкола»



Авдошина Я. Л.