



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минкультуры России)**

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ
МИНИСТРА**

125993, ГСП-3, Москва,
Малый Гнезниковский пер., д. 7/6, стр. 1, 2
Телефон: +7 495 629 10 10
E-mail: mail@mkrf.ru

« 17.01.2020 » № 1949-01.1-63-02

на № _____ от « _____ » _____

*Заместитель
директора
Тренинг
центральный
решилась*

**ФГБУК «Российская государственная
библиотека искусств»**

Во исполнение п. 6 ст. 11 Закона Российской Федерации от 05.12.2017 № 392-ФЗ «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» Минкультуры России направляет результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры за 2019 год, а также предложения по улучшению их деятельности.

Приложение: на 4 л. в 1 экз.

О.С.Ярилова

В.н.84 от 21.01.2020.

**Оценочная таблица по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«Российская государственная библиотека искусств»**

№ п/п	Показатель	Количество	Фактический балл	Максимальный балл
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			
1.1.1	Соответствие информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	7 / 10	20	30
1.1.2	Соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	6 / 10		
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)	4 способа	30	30
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)		37	40

1.3.1	Удовлетворенность качеством информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	14 / 15		
1.3.2	Удовлетворенность качеством информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	15 / 16		
Итого		87		100
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
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; - транспортная доступность (возможность доехать на общественном транспорте, наличие парковки); - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	7 условий	50	50
2.2.	Время ожидания предоставления услуги		Не применяется для организаций культуры	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19 / 19	50	50
Итого			100	100
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	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	5 условий	30	30
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;	4 условия	32	40

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (тифлсурдопереводчика); - 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 				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0 / 0	0	30	
	Итого		62	100	
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»					
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)	19 / 19	40	40	
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)	19 / 19	40	40	
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)	13 / 14	19	20	
	Итого		99	100	
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)	19 / 19	30	30	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18 / 19	19	20	

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19 / 19	50	50
	Итого		99	100
	Итоговые показатели по 5 критериям оценки	19 анкет	89	100

Рекомендации Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Минкультуры России по улучшению деятельности организации:

- 1) на официальном сайте организации разместить следующую информацию:
 - информацию о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг;
 - копию устава организации культуры;
 - копию плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы;
 - сервис подачи электронного обращения в организацию;
 - раздел «ЧЗВ».

- 2) на общедоступных информационных ресурсах на территории организации (стенды, афиши, «уголок потребителя») разместить следующую информацию:
 - информацию о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг;
 - информацию о структуре и органах управления организацией;
 - информацию о ФИО и должностях руководящего состава;
 - информацию о проведении НОК (сроки, количественные результаты, планы по устранению недостатков).

- 3) обеспечить в организации:
 - наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

С.С. Сидорова