

**СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ЦЕНТР  
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБЩЕСТВЕННОЙ  
АККРЕДИТАЦИИ**

# **НОК-КУЛЬТУРА**

**МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ И ПОДВЕДЕНИЯ ИТОГОВ**

# О Центре



**Основан в 2016 году**  
Г. СТАВРОПОЛЬ



**География деятельности**  
СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФО,  
ЮЖНЫЙ ФО



**Охват сфер НОК**  
ОБРАЗОВАНИЕ,  
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ,  
СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА  
НАСЕЛЕНИЯ, КУЛЬТУРА



# Результаты деятельности НОК

---

## 2019-2022

Решение Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по СК от 06.10.2021 № 26/03-8456 внесен в Федеральный реестр организаций-исполнителей общественно-полезных услуг за номером 729210452

## 2018-2021

4240+ организаций всех форм собственности, уровней оказания услуг населению и ведомственной подчиненности по отраслям образования, культуры, здравоохранения, социальной защиты населения

## 2018-2021

67+ тыс. опрошенных респондентов

## 2018-2022

32+ информационно-разъяснительных мероприятия, включая ежегодные



# Повестка и тайминг

01. НОРМАТИВНО-ПРАВЫЕ АКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ НОК  
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ НОК:
02. РАСЧЕТ КОЛИЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ,  
ПОДЛЕЖАЩИХ НОК, ФОРМИРОВАНИЕ ПЕРЕЧНЯ  
ОРГАНИЗАЦИЙ, МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ  
СМИ, ВЕБ-ИЗДАНИЙ, СОЗДАНИИ  
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ МЕДИАФАЙЛОВ,  
ПЕЧАТНЫХ ИЗДАНИЙ, СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ  
РАЗДЕЛОВ НОК НА САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ,  
ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ПОРТАЛА BUS.GOV.RU
03. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОЦЕНКЕ И  
РАСЧЕТУ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО КРИТЕРИЯМ НОК
04. ФОРМИРОВАНИЕ ПЛАНОВ МЕРОПРИЯТИЙ ПО  
УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ ПО ИТОГАМ НОК
05. РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ НА ПОРТАЛЕ  
BUS.GOV.RU
06. ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ПЛАНОВ МЕРОПРИЯТИЙ  
НОК



# Нормативно- правовые акты НОК



**01** Федеральный закон от 9 октября 1992г. №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

**02** Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 г. N 1202 "О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки"

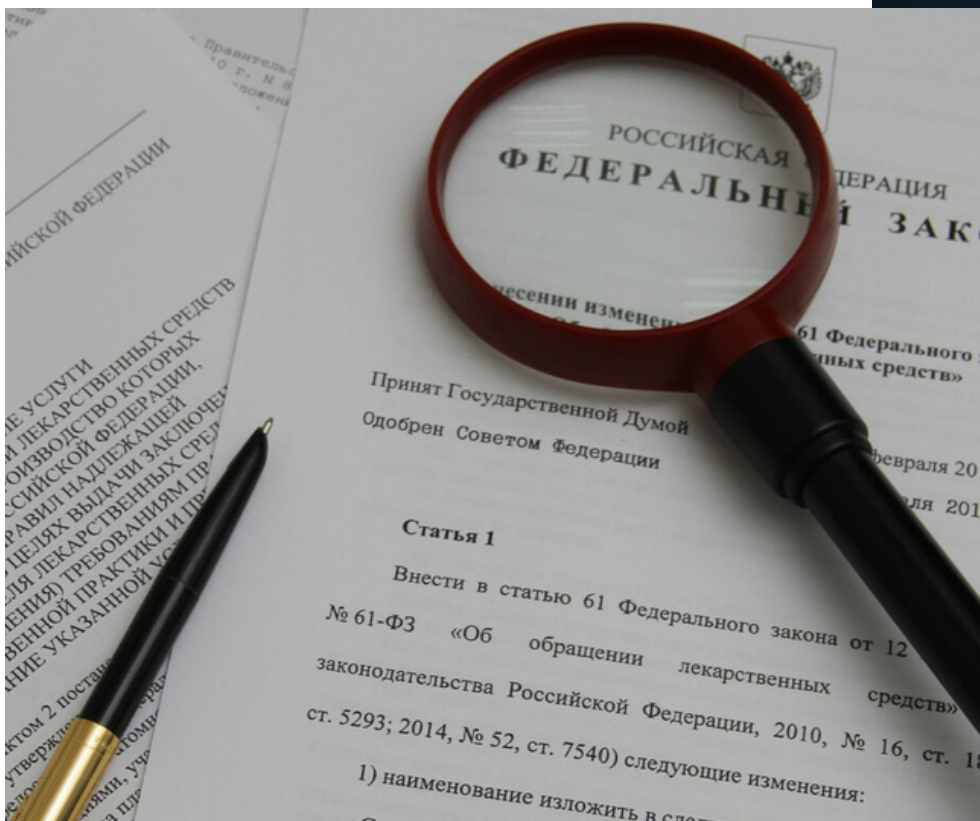
**03** Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 г. N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

# Нормативно- правовые акты НОК

04 Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 г. N 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"

05 Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

06 Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020 года № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры"



# Нормативно- правовые акты НОК



07

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации"

08

приказ министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"



# Нормативно- правовые акты НОК



09

приказ министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015г. № 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации"

10

приказ министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 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 РФ, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"



# Формирование перечня орг. культур

- НЕОБХОДИМОСТЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ 100% ОХВАТА ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ (ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ УРОВНЯ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ)
- НОК ПРОВОДИТСЯ НЕ РЕЖЕ ЧЕМ 1 РАЗ В 3 ГОДА И НЕ ЧАЩЕ 1 РАЗА В ГОД В ОТНОШЕНИИ ОДНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ
- Уполномоченные органы субъекта (муниципальных образований) направляют в общественные советы по НОК сведения об организациях культуры
- ОИВ ФОРМИРУЮТ ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПО ОБЪЕКТИВНЫМ ПРИЧИНАМ НОК НЕ ПРОВОДИТСЯ



## Объективные причины для исключения ОК из НОК

---

- ОК закрыта или закрывается на капитальный ремонт
- ОК не оказывает услуги, предусмотренные показателями НОК
- ОК осуществляет исключительно гастрольную деятельность, расположена в арендуемом (приспособленном) помещении
- ОК находится в стадии реорганизации/ликвидации

# Открытость и доступность информации об организации культуры

## Сайты/Стенды

Количество информации для учреждений культуры, размещаемой на офиц. сайтах ОИВ субъекта, ОМСУ

Дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных информ. открытостью



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

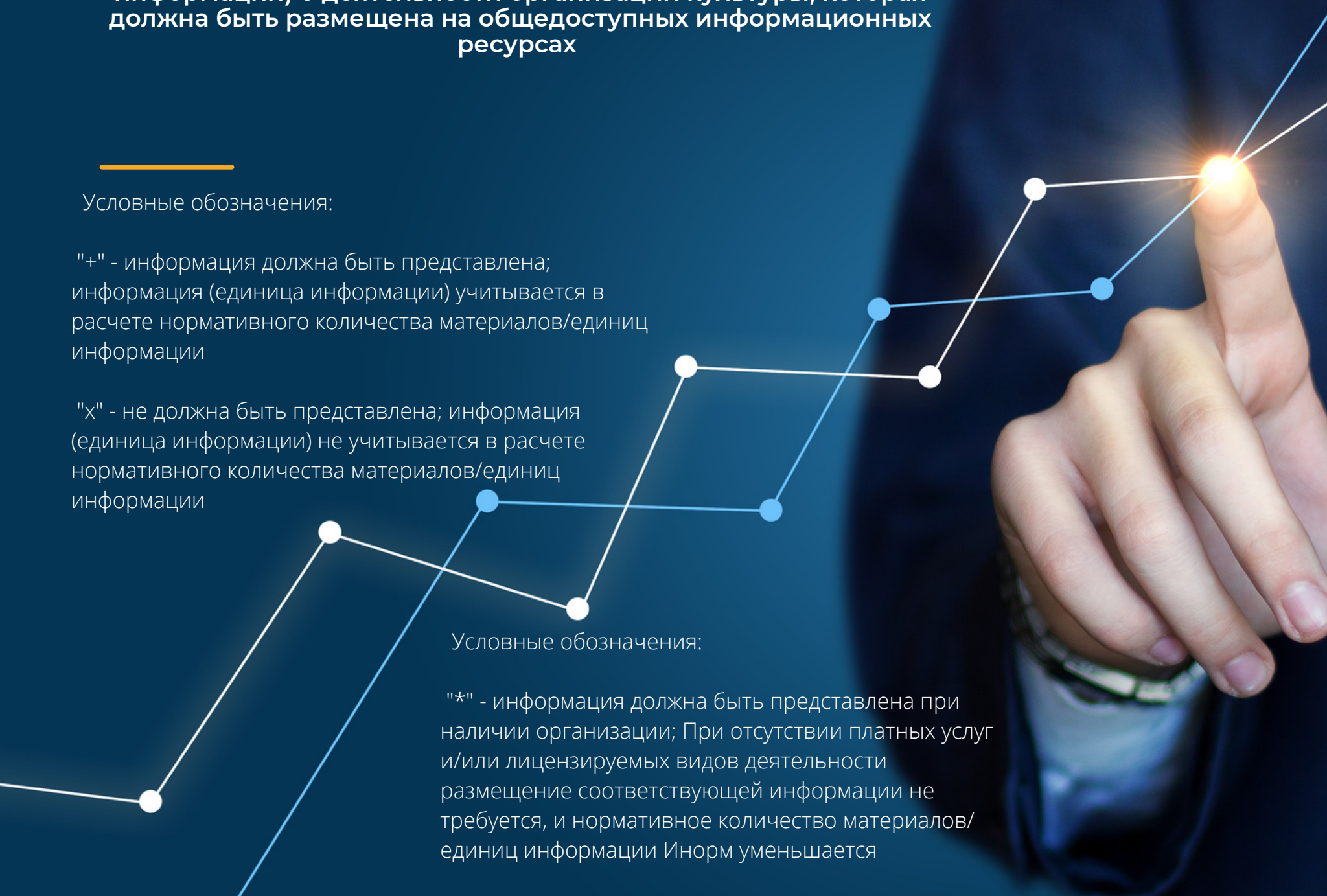
Условные обозначения:

"+" - информация должна быть представлена;  
информация (единица информации) учитывается в  
расчете нормативного количества материалов/единиц  
информации

"х" - не должна быть представлена; информация  
(единица информации) не учитывается в расчете  
нормативного количества материалов/единиц  
информации

Условные обозначения:

"\*" - информация должна быть представлена при  
наличии организации; При отсутствии платных услуг  
и/или лицензируемых видов деятельности  
размещение соответствующей информации не  
требуется, и нормативное количество материалов/  
единиц информации Инорм уменьшается



# Информация на стендах/сайтах

№	Перечень информации об организации культуры	стенды в помещении организации	сайт организации в сети "Интернет"
	I. Общая информация об организации культуры		
1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+



№	Перечень информации об организации культуры	стенды в помещении организации	сайт организации в сети «Интернет»
4.	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	+
5.	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, <b>адреса сайтов структурных подразделений (при наличии)</b> , адреса электронной почты	+	+
6.	Режим, график работы организации культуры	+	+



№	Перечень информации об организации культуры	стенды в помещении организации	сайт организации в сети «Интернет»
	II. Информация о деятельности организации культуры		
7.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8.	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)*	+*	+*
9.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+

№	Перечень информации об организации культуры	стенды в помещении организации	сайт организации в сети "Интернет"
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+*	+*



№	Перечень информации об организации культуры	стенды в помещении организации	сайт организации в сети "Интернет»
	III. Информация о независимой оценке качества		
13	 Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	 +	+

ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ОТ 20.02.2015Г. № 277

не более **ДВУХ**

переходов от главной страницы сайта

**наличие карты сайта**


обеспечивается удобство навигации по сайту, наличие функции поиска и др. технических возможностей для удобства работы пользователей

**круглосуточный доступ к информации**

без дополнительной регистрации и иных ограничений

**10 рабочих дней**

для обновления и размещения информации со дня ее создания/получения/изменения



# Доступность информации

---

# Дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг и формы обратной связи

---

Телефон, email

Форма обратной связи

Техническая  
возможность  
выражения  
получателями услуг  
мнения о качестве  
условий

Раздел "Часто  
задаваемые вопросы"



Наличие  
и  
функциональность

# Дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг

## ТЕЛЕФОН, ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

Корректный номер телефона,  
актуальный email  
**30 баллов**

## АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ГРАЖДАН

Наличие интерактивной  
анкеты для опроса граждан  
**30 баллов**



## ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Наличие раздела на сайте,  
информационное наполнение  
раздела в формате "вопрос-  
ответ" **30 баллов**

## ФОРМА ДЛЯ ПОДАЧИ ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Получение консультации по  
оказываемым услугам, подача  
обращений, жалоб,  
предложений  
**30 баллов**

Мак по критерию 100 баллов

п. 1.3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

п. 4.3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов )  
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Приказ Минтруда России от  
30.10.2018 № 675н (анкета)

п. 1.3.

**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

**Приказ Минтруда России от  
30.10.2018 № 675н (анкета)**

**п. 4.3.**

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?**

Да

Нет (переход к вопросу 13)

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

Да

Нет

# СООТНОШЕНИЕ ЧИСЛЕННОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ



• всего опрошено респондентов



• пользовались сайтом организации культуры, дистанционными способами взаимодействия

## П. 1.3

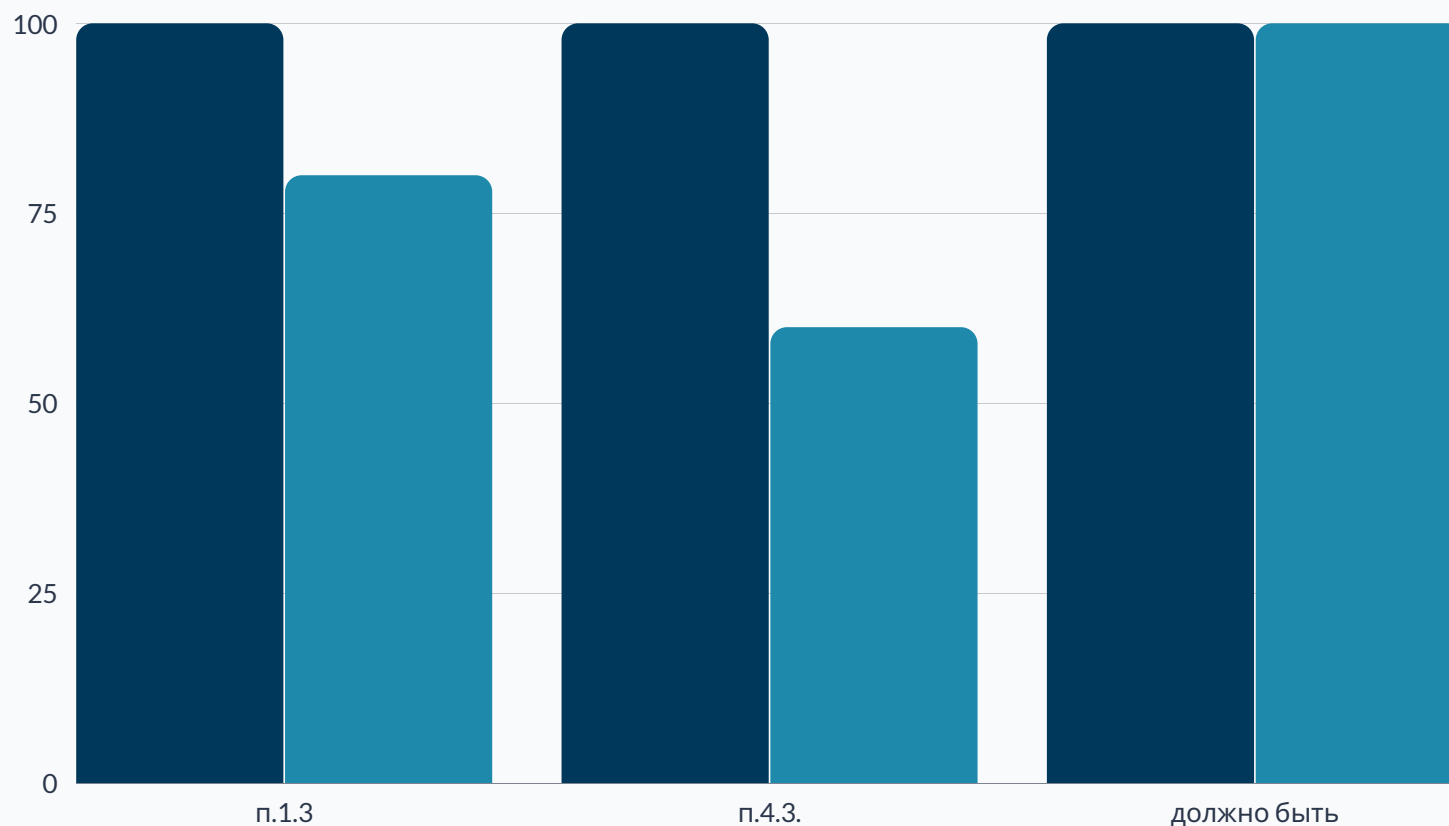
"Да" на вопрос о том, пользовались ли сайтом организации

## П. 4.3.

"Да" на вопрос о том, пользовались ли дистанционными способами

## РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИИ

Чем больше респондентов ответит положительно на вопросы 3 и 11, тем выше итоговое значение пок. 1.3, 4.3.





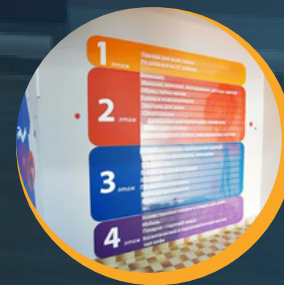
# Респонденты\*

№	Кол-во получателей услуг	Количество анкет
I	менее 1 000 чел. в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 чел. в год	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 чел. в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 чел. в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 чел. в год	не менее 500 и не более 600

\* Лица, достигшие 14 лет  
Родители (законные представители)

# Комфортность условий предоставления услуг

- зона отдыха (ожидания)
- понятность навигации внутри организации
- наличие и доступность питьевой воды
- наличие и доступность сан. узлов
- сан. состояние помещений организации



возможность бронирования услуги

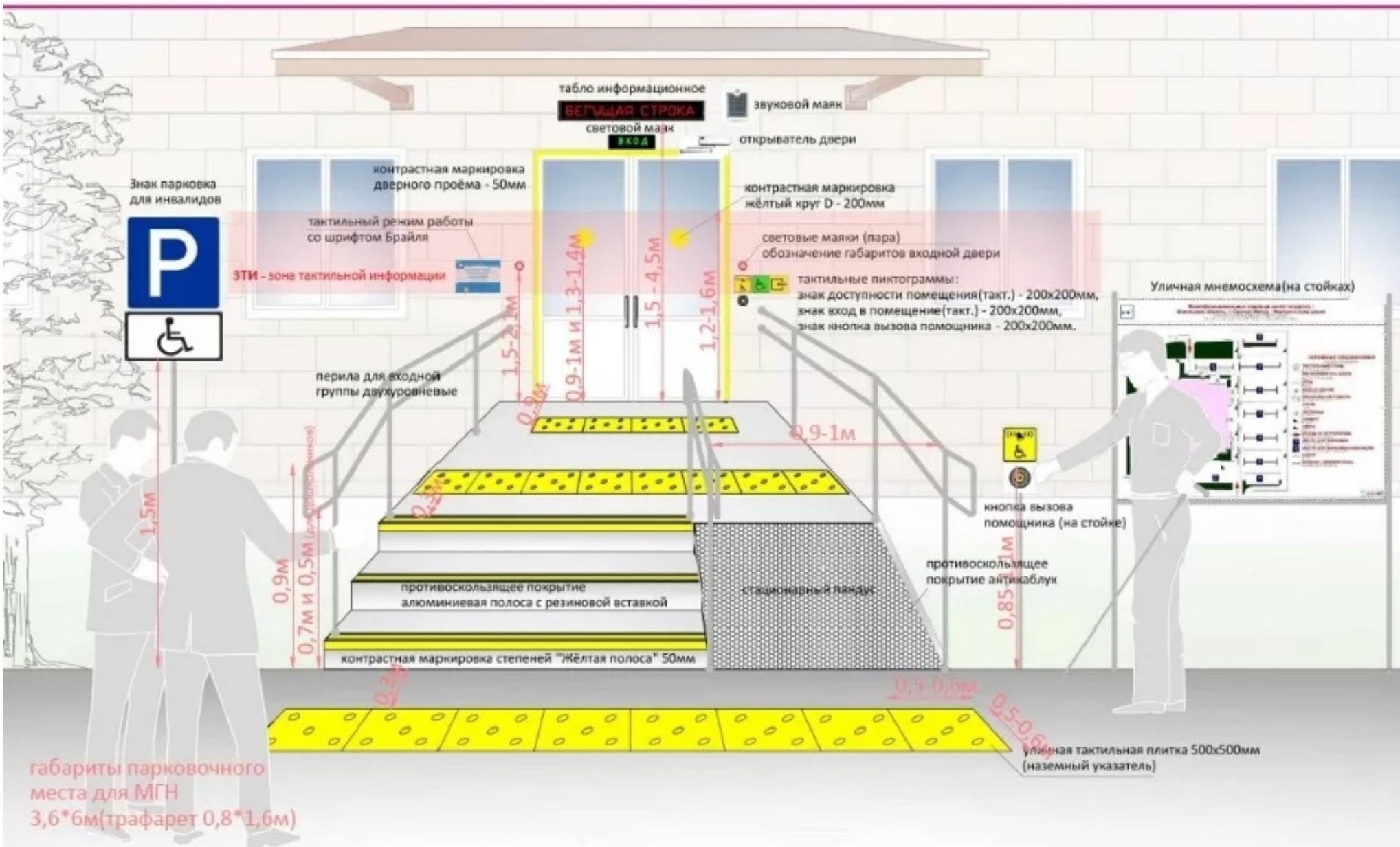
# Доступность услуг для инвалидов

---

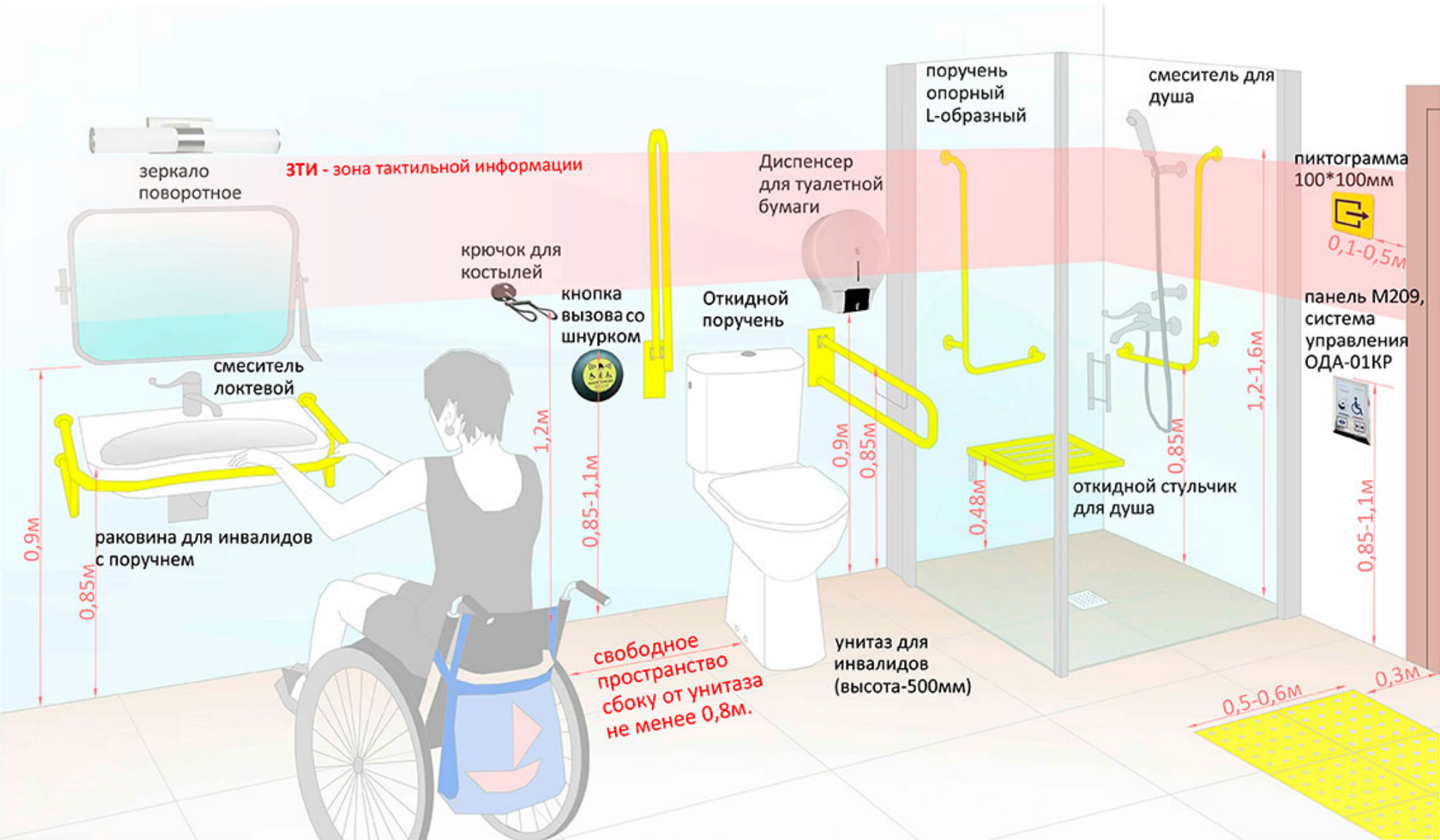


- ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ**
- оборудование территории и помещений
  - дублирование звуковой и зрительной информации
  - возможность предоставления услуги в дистанционном режиме/на дому
  - помощь, оказываемая сотрудниками организации

# Формирование доступной среды для инвалидов . Входная группа.



# Формирование доступной среды для инвалидов . Санитарная комната для МГН.



Показатель 3.1  
Оборудование  
территории,  
прилегающей к  
зданиям организации,  
и помещений с учетом  
доступности для  
инвалидов



ЗДАНИЯ КУЛЬТУРНОГО И  
АРХИТЕКТУРНОГО  
НАСЛЕДИЯ

Приказ министерства культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации"



КАТЕГОРИИ  
ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Приказ министерства культуры РФ от 09.09.2015г. № 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения"



## Все учреждения культуры

условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам

возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них

оборудование санитарно-гигиенических помещений

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика



## Музеи дополнительно обеспечивают

возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, доступность основной экспозиции музея с учетом особенностей каждой категории инвалидов;

организацию специальных выставок для инвалидов в качестве дополнения к основной экспозиции;

размещение элементов управления интерактивными экспонатами

дублирование субтитрами голосовой информации, сопровождающей видеоматериалы экспозиции на мониторах;

использование комбинированного (местного и общего) освещения при подсветке экспонатов;

наличие в каждом разделе композиции не менее 4 экспонатов (или их эквивалентов), доступных для тактильного восприятия инвалидами по зрению;

наличие этикеток к ключевым экспонатам экспозиции, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля, и рельефно-графических изображений ключевых экспонатов экспозиции, доступ к которым закрыт;

проведение экскурсий специалистами музея, прошедшими специальное обучение (инструктирование) по вопросам



## Организации исполнительских искусств дополнительно обеспечивают

возможность размещения инвалидов, использующих кресла-коляски, на местах в зрительных залах

наличие комплекта оборудования для проведения скрытого прямого или автоматического тифлокомментирования и т.д.;

наличие FM-систем со вспомогательным оборудованием, включая микрофоны и FM-приемники;

наличие табло "Бегущая строка" с комплектом пассивного и активного коммутационного оборудования для подключения



## Библиотеки дополнительно обеспечивают

наличие АПК, обеспечивающих возможность работы со звуковой, графической, текстовой и печатной информацией при помощи персонального компьютера с установленным набором специализированного программного обеспечения (речевой синтезатор, брайлевский дисплей для работы с текстом, устройство, позволяющее конвертировать печатный материал в речь);

наличие увеличителей, позволяющих лицам с нарушением зрения читать печатные издания;

наличие тифлофлэшплееров, предназначенных для чтения цифровых "говорящих" книг в специальном защищенном формате



## Кинотеатры дополнительно обеспечивают

возможность размещения инвалидов, использующих кресла-коляски, на местах в зрительных залах

наличие комплекта оборудования для проведения скрытого прямого или автоматического тифлокомментирования и субтитрирования при демонстрации цифровых кинофильмов



# Здания культурного наследия

**Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599**

**Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834**

Описание параметров показателя оценки качества

1) оборудованные входных групп пандусами (подъемными платформами)

- 1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:
- оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;
  - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
  - оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
  - использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;
  - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;
  - обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств

# Здания культурного наследия

**Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599**

**Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834**

Описание параметров показателя оценки качества

2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:

- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;
- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;
- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение

# Здания культурного наследия

**Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599**

**Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834**

Описание параметров показателя оценки качества

3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

3) Организация путей движения на объекте культурного наследия

- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней

- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования

- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;

# Здания культурного наследия



**Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599**

**Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834**

Описание параметров показателя оценки качества

4) сменные кресла-коляски

Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599

5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы

Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599

## Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими



дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации

возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому



- » Показатель применяется в равной степени ко всем организациям культуры
- » Применяются возможности межведомственного взаимодействия и социального партнерства
- » Документальное закрепление ответственного в организации культуры: приказ, должностная инструкция, инструктаж
- » Паспорт доступности объекта для лиц с ОВЗ

# Доброжелательность, вежливость работников организации

## показатели

Скрипты ответов,  
речевые модули  
полнота+скорость  
ответа

4.1. Доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги



# Удовлетворенность условиями оказания услуг

## показатели

- 5.1 "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым"

5.2 "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации"

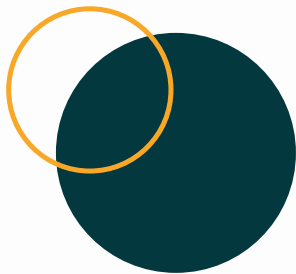
5.3. "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации"



# ТЕАТРАЛЬНО-ЗРЕЛИЩНЫЕ КОНЦЕРТНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

СТ. 36.1. ЗАКОНА РФ ОТ 09.10.92 № 3612-1

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры **не проводится** в отношении создания, исполнения, показа и интерпретации произведений литературы и искусства



Критерии 2,4,5 **не применяются** к театрально-зрелищным и концертным организациям





## ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

ПОДГОТОВКА, УТВЕРЖДЕНИЕ,  
ВЫПОЛНЕНИЕ

### основные положения



Распоряжение об  
**организации контроля**  
за выполнением  
утвержденных Планов  
по устранению  
недостатков

Сроки мероприятий должны быть достижимы в **течение года** и соотнесены с объемом необходимых мероприятий (работ) по устранению выявленных по итогам проведенной НОКО недостатков

**Количество планов = количеству организаций по НОК** или

Решение о нецелесообразности разработки Планов организаций на сайте bus.gov.ru следует разместить исчерпывающие официальные пояснения/дополнительную информацию в разделе "Иная информация"

# ч. 1 ст. 36 Федерального закона № 3612-1

Руководители государственных и муниципальных организаций культуры несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК, в соответствии с **трудовым законодательством**

## ТРУДОВОЙ ДОГОВОР РУКОВОДИТЕЛЯ ОК

в показатели эффективности работы включаются:

- **результаты НОК**
- **результаты выполнения Плана по устранению недостатков**





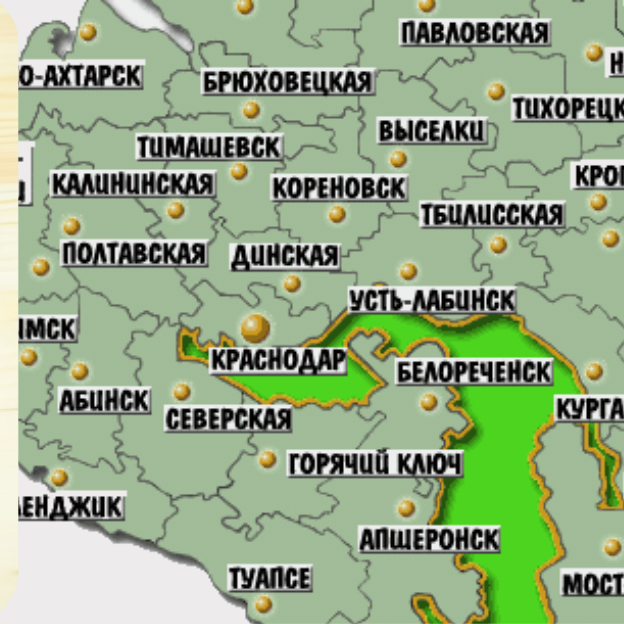
Отчет

1 год

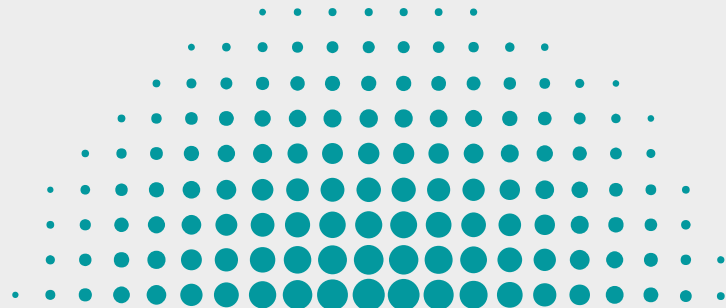
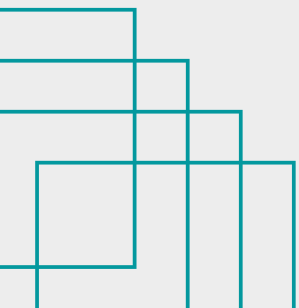
1 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия <sup>2</sup>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>					
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					

Утверждает учредитель



# Мероприятия по популяризации независимой оценки в регионе





# Медиа-продвижение НОК

баннеры, интерактивные кнопки и гиперссылки для голосования на портал [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), размещенные на сайтах организаций культуры

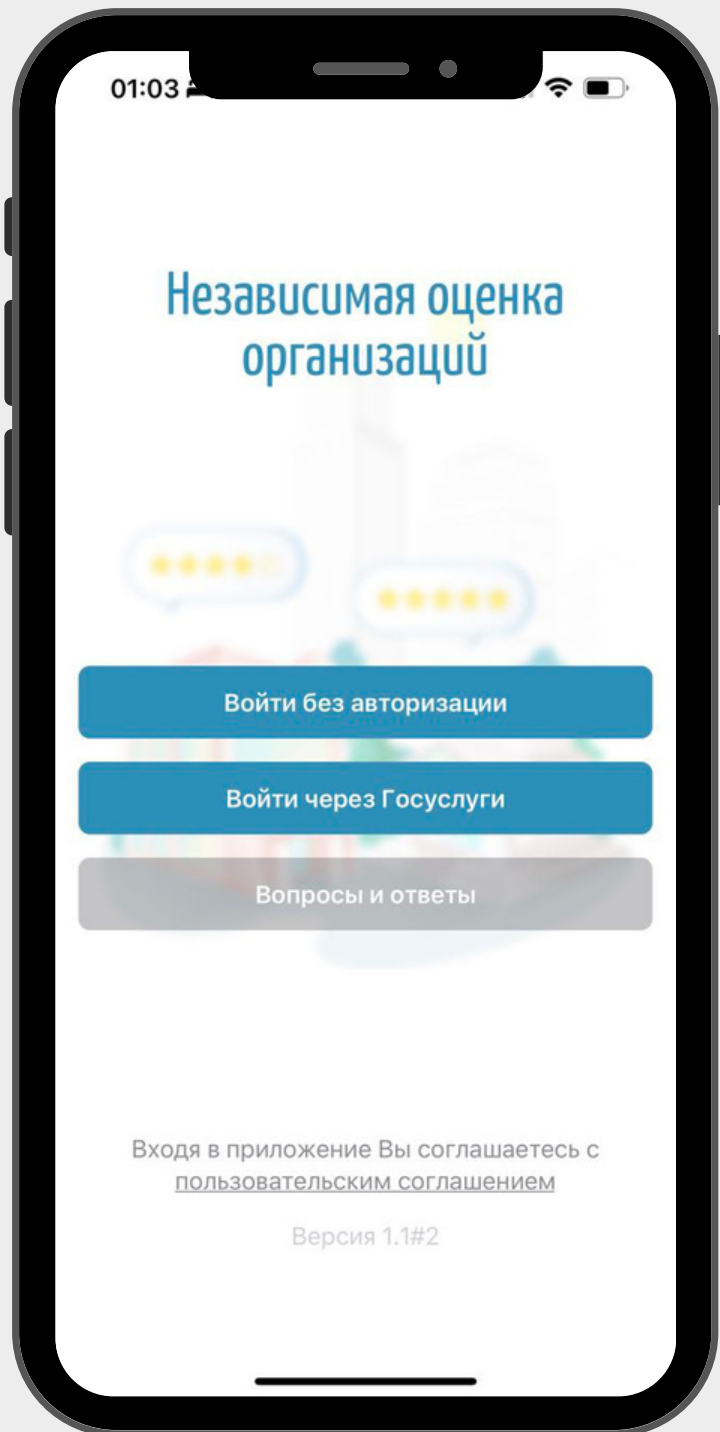
раздел "Новости" на сайтах организаций культуры со статьями о ходе НОК

посты организаций культуры о проведении НОКО на официальных страницах в соц.сетях

разделы НОК на официальных порталах администраций муниципальных и городских округов

адресная рассылка qr-кодов на анкетирование в целевые группы: сообщества получателей услуг по возрастам, группам интересов и т.д.





# Мобильное приложение гражданина "Наше мнение" портала [bus.gov.ru](https://bus.gov.ru)



Доступно для OS Android и iOS  
<https://bus.gov.ru/citizen-mobile>

# Оффлайн продвижение НОК



## ОЧНЫЕ СЕМИНАРЫ-СОВЕЩАНИЯ, СОПУТСТВУЮЩИЕ ВОПРОСЫ МЕРОПРИЯТИЙ

Публичные мероприятия для организаций культуры и общественности о целях проведения НОК, улучшении качества условий оказания услуг



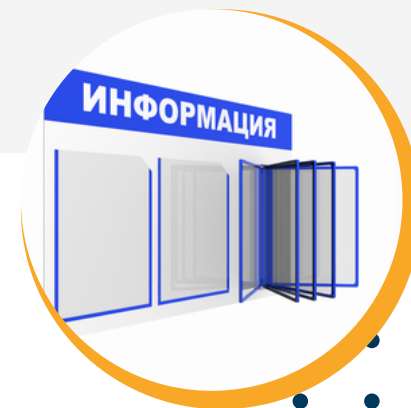
## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВОЛОНТЕРАМИ

Разъяснение гражданам необходимости участия в независимой оценке, анонимное анкетирование граждан о качестве условий оказания услуг, раздача листовок/флаеров



## ПЕЧАТНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Изготовление листовок и плакатов о проведении независимой оценки, возможности выражения мнения получателями услуг на портале bus.gov.ru



## ИНФОРМАЦИОННЫЕ СТЕНДЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КУЛЬТУРЫ

Информационная зона в организациях культуры с информацией о проведении и результатах НОК, размещением плакатов и листовок НОК

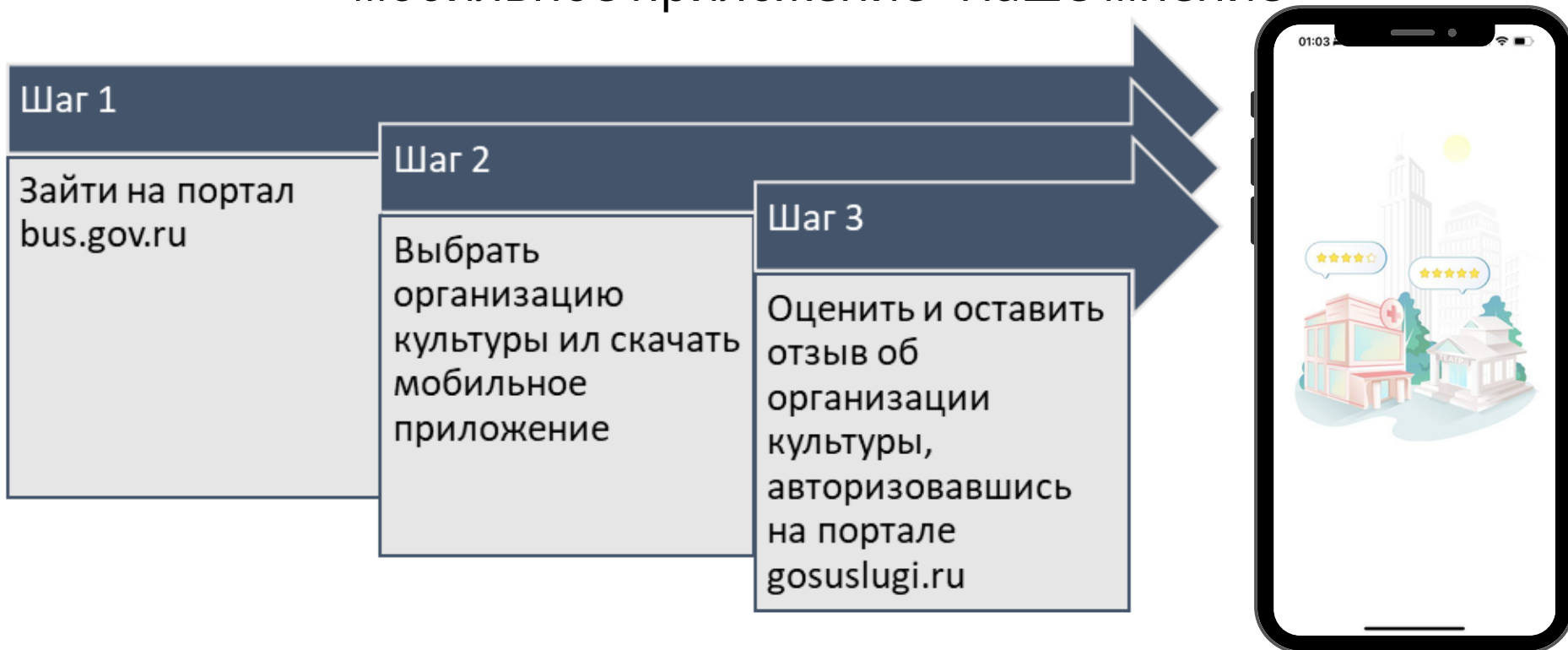


**Официальный сайт**  
для размещения информации  
о государственных (муниципальных)  
учреждениях  
**www.bus.gov.ru**



## Уважаемые гости, зрители, читатели!

Вы можете оценить и оставить отзыв о качестве условий оказания услуг организациями культуры на портале bus.gov.ru или через мобильное приложение "Наше мнение"





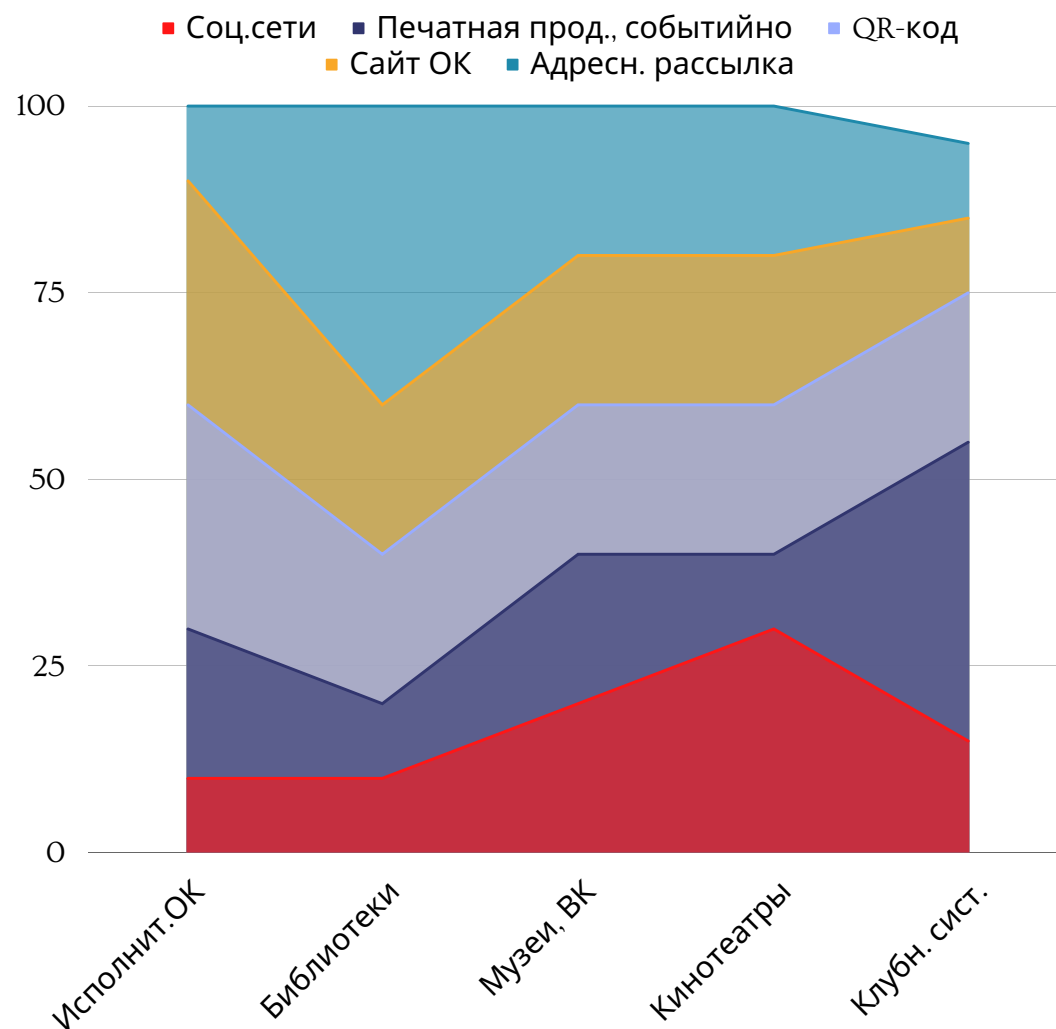
# Проведение мероприятий по популяризации НОК

Систематическая рассылка e-mail уведомлений организациям социальной сферы и предприятиям о необходимости участия граждан в НОК, выражения гражданами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры на портале bus.gov.ru, возможности получения информации о качестве условий оказания услуг при помощи портала bus.gov.ru

Изготовление печатных материалов по НОК (путеводителей по использованию портала bus.gov.ru) и размещение их на стендах/в перекидных диспенсерах в организациях. Размещение электронного образа печатных материалов на сайтах организаций культуры, на оф. страницах в соц. сетях

Проведение публичных мероприятий по вопросам участия в НОК с участием общественных организаций, волонтеров, профсоюзов, с использованием механизмов межведомственного взаимодействия

## Эффективность способов взаимодействия с получателями услуг по вопросам НОК





# БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ

26/07/2022



# Мы всегда на СВЯЗИ



+7 (928) 313 99-91

КВАСОВА ЕКАТЕРИНА СЕРГЕЕВНА



skcroa@gmail.com



г. Ставрополь, ул. Доваторцев, 30Б



[www.http://skcroa26.ru/](http://skcroa26.ru/)