



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
СОВЕТ МИНИСТРОВ

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ
МЕДЕНИЕТ НАЗИРЛИГИ

295005, г. Симферополь,
Кирова пр., 13

тел./факс +7(3652) 54-44-85

e-mail: kultura@mkult.rk.gov.ru

web: <http://mkult.rk.gov.ru>

от 17.09.2018 № 01-22/1146-07
на № _____ от _____

Руководителям
учреждений, отнесенных
к ведению Министерства
культуры Республики
Крым

*О проведении независимой оценки
качества условий оказания услуг
учреждениями в сфере культуры в 2018 году*

В целях усиления контроля за исполнением Федерального закона 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ), а также обеспечения 100% охвата организаций культуры независимой оценкой качества условий с 2018 по 2020 годы Министерство культуры Республики Крым (далее – Министерство) сообщает следующее.

Протоколом общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при Министерстве (далее – общественный совет) утвержден перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году (прилагается) и техническое задание для заключения государственного контракта с оператором (прилагается).

Прошу организовать необходимую работу для проведения оператором и членами общественного совета до 1 ноября 2018 года независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры

(размещение новой анкеты на официальных сайтах совместно с оператором, всей необходимой информации в соответствии с критериями).

По всем вопросам, связанным с проведением независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, обращаться к заместителю начальника управления целевых программ и государственных закупок – Писаревой Наталье Сергеевне (+79788098324, 544-605).

Кроме того, направляем для сведения и учета в работе приказ Министерства от 02.07.2018 №149 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым, на 2018 год».

Обращаем Ваше внимание, что показатель 24 «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы» указом Президента Российской Федерации от 14.11.2017 №548 включен в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и будет применяться с 01.01.2019.

Приложение: на 19 л.

Министр



А. Новосельская

Сведения о перечне организаций, в отношении которых проводится независимая оценка

<i>Период проведения независимой оценки</i>	2018 год	
<i>Сфера деятельности:</i>	1	Культура
<i>Общественный совет</i>	013500000004	Общественный совет при Министерстве культуры Республики Крым
<i>Дата определения общественным советом перечня организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг:</i>	03.09.18	
<i>Документ и реквизиты документа общественного совета, которым определен перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг</i>	<i>наименование вида документа</i>	протокол общественного совета
	<i>дата документа</i>	03.09.18
	<i>номер документа</i>	1
<i>Доля организаций, включенных в перечень организаций в разрезе сферы (деятельности), в общем количестве организаций, осуществляющих свою деятельность в указанной сфере (указанную деятельность):</i>	35.0	

Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка

Полное наименование организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ "АЛУПКИНСКИЙ ДВОРЦОВО-ПАРКОВЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК"

ИНН: 9103016834 *код причины* 910301001 25.12.14
и дата
постановки
на учет в
налоговом
оргane:

Организационно-правовая форма: 75203 Государственные бюджетные учреждения субъектов Российской Федерации

Форма собственности организации: 13 Собственность субъектов Российской Федерации

Полное наименование организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ "ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЙ, МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК "КИММЕРИЯ М.А.ВОЛОШИНА"

ИНН: 9108117434 *код причины* 910801001 27.12.14
и дата
постановки
на учет в
налоговом
оргane:

Организационно-правовая форма: 75203 Государственные бюджетные учреждения субъектов Российской Федерации

Форма собственности организации: 13 Собственность субъектов Российской Федерации

Полное наименование организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ "КРЫМСКИЙ ЛИТЕРАТУРНО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК"

ИНН: 9103081216 *код причины* 910301001 04.08.16
и дата
постановки
на учет в

*налоговом
оргane:*

Организационно-правовая форма: 75203 Государственные бюджетные учреждения субъектов Российской Федерации

Форма собственности организации: 13 Собственность субъектов Российской Федерации

Полное наименование организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ "СИМФЕРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЦИРК ИМ. Б. ТЕЗИКОВА"

*код причины
и дата
постановки
на учет в
налоговом
оргane:*

ИНН: 9102067949 910201001 04.01.15

Организационно-правовая форма: 75201 Государственные автономные учреждения субъектов Российской Федерации

Форма собственности организации: 13 Собственность субъектов Российской Федерации

Полное наименование организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «КРЫМСКИЙ КИНОМЕДИАЦЕНТР»

*код причины
и дата
постановки
на учет в
налоговом
оргane:*

ИНН: 9102063581 910201001 22.12.14

Организационно-правовая форма: 75203 Государственные бюджетные учреждения субъектов Российской Федерации

Форма собственности организации: 13 Собственность субъектов Российской Федерации

Полное наименование
организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «КРЫМСКАЯ
РЕСПУБЛИКАНСКАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА ИМ.И.Я.ФРАНКО»

ИНН: 9102048978

код причины
и дата
постановки
на учет в
налоговом
оргane: 910201001 29.11.14

Организационно-правовая
форма: 75203 Государственные бюджетные учреждения
субъектов Российской Федерации

Форма собственности
организации: 13 Собственность субъектов Российской
Федерации

Полное наименование
организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ "КРЫМСКАЯ
РЕСПУБЛИКАНСКАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ МОЛОДЕЖИ"

ИНН: 9102057919

код причины
и дата
постановки
на учет в
налоговом
оргane: 910201001 10.12.14

Организационно-правовая
форма: 75203 Государственные бюджетные учреждения
субъектов Российской Федерации

Форма собственности
организации: 13 Собственность субъектов Российской
Федерации

Полное наименование
организации: ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АКАДЕМИЧЕСКИЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ ТЕАТР
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ»

	<i>ИНН:</i> 9102062877	<i>код причины и дата постановки на учет в налоговом органе:</i>	910201001	13.12.14
<i>Организационно-правовая форма:</i>	75201	Государственные автономные учреждения субъектов Российской Федерации		
<i>Форма собственности организации:</i>	13	Собственность субъектов Российской Федерации		
<i>Полное наименование организации:</i>	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ ТАВРИДЫ"			
	<i>ИНН:</i> 9102066423	<i>код причины и дата постановки на учет в налоговом органе:</i>	910201001	31.12.14
<i>Организационно-правовая форма:</i>	75203	Государственные бюджетные учреждения субъектов Российской Федерации		
<i>Форма собственности организации:</i>	13	Собственность субъектов Российской Федерации		
<i>Полное наименование организации:</i>	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ "КРЫМСКИЙ ЭТНОГРАФИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ"			
	<i>ИНН:</i> 9102064610	<i>код причины и дата постановки на учет в налоговом органе:</i>	910201001	24.12.14
	75203			

Организационно-правовая

форма:

Форма собственности

организации:

13

Государственные бюджетные учреждения
субъектов Российской Федерации

Собственность субъектов Российской
Федерации



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ

ПРИКАЗ

от 02.07. 2018 года

№ 149

г. Симферополь

Об утверждении ведомственного плана мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым на 2018 год

Во исполнение Федерального закона 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» и в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также Указа Президента Российской Федерации от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить ведомственный план мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений и предприятий, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым, на 2018 год (Приложение №1).
2. Утвердить целевые показатели функционирования независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями и предприятиями, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым, на 2018 год (Приложение №2).
3. Назначить ответственным лицом за организацию деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями и предприятиями, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым, начальника управления целевых программ и государственных закупок Килесу Анну Николаевну.

1. Считать утратившим силу Приказ Министерства культуры Республики Крым от 21.04.2016 № 123 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий

по организации и проведению независимой оценки качества работы учреждений и предприятий, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым, на 2016 – 2018 годы».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра – начальника управления планирования и финансов Меметову Лилию Эдуардовну.

Министр



В.В. Новосельская

Согласовано:

Заместитель министра –
начальник управления

Л.Э. Меметова

Начальник управления

А.Н. Килеса

Заведующий отделом

Е.С. Минкина

Заместитель начальника управления –
заведующий отделом

Н.С. Писарева

Ознакомлены:

Первый заместитель министра

Т.А. Манежина

Заместитель министра

И.А. Заатов

Начальник управления

М.Н. Шувыр

Начальник управления

Е.Г. Эмирова

Начальник управления

О.Ю. Привалова

Заведующий сектором

Е.В. Трощенко

Приложение № 1
к Приказу Министерства культуры
Республики Крым
от 02.07.2018 № 149

ВЕДОМСТВЕННЫЙ ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями культуры, отнесенными к ведению Министерства культуры
Республики Крым на 2018 год

№	Мероприятия	Форма реализации	Сроки исполнения	Ответственные исполнители
1	Формирование состава Общественного совета по НОК	Протокол заседания Общественной палаты Республики Крым	июль 2018 г.	Общественная палата Республики Крым
2	Разработка и утверждение Положения об Общественном совете по НОК	Приказ Министерства культуры Республики Крым	июль-август 2018 г.	Отдел целевых программ управления целевых программ и государственных закупок
3	Определение организаций, подлежащих независимой оценке качества в 2018 году	Протокол заседания Общественного совета по НОК	сентябрь 2018 г.	Общественный совет по НОК
4	Подготовка технического задания и заключение Государственного контракта с оператором на выполнение работ по сбору и обобщению информации о качестве оказания услуг в сфере культуры (далее – Оператор)	Государственный контракт	сентябрь- октябрь 2018 г.	Сектор государственных закупок управления целевых программ и государственных закупок Общественный совет по НОК
5	Предоставление Оператором отчета о выполненной работе по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры в Министерство	Отчет	ноябрь 2018 г.	Оператор

6	Направление отчета Оператора Министерством в Общественный совет по НОК для анализа данных	Письмо Министерства культуры Республики Крым	ноябрь 2018 г.	Отдел целевых программ управления целевых программ и государственных закупок
7	Формирование Общественным советом по НОК результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры и разработка предложений по улучшению их деятельности	Решение Общественного совета по НОК	декабрь 2018 г.	Общественный совет по НОК
8	Доведение Министерством решения Общественного совета по НОК руководителям организаций, по которым проводилась независимая оценка качества в сфере культуры	Письма Министерства культуры Республики Крым	декабрь 2018 г.	Отдел целевых программ управления целевых программ и государственных закупок
9	Подготовка приказа о назначении должностного лица, ответственного за размещение информации о результатах независимой оценки качества в сфере культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт)	Приказ Министерства культуры Республики Крым	декабрь 2018 г.	Отдел целевых программ управления целевых программ и государственных закупок
10	Подготовка и утверждение Министерством планов по устранению недостатков, выявленных	Приказ Министерства культуры Республики Крым	1 квартал 2019 г.	Управление музейного и библиотечного дела

	в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры по организациям			Управление искусств Отдел государственной гражданской службы, кадровой и правовой работы
11	Наполнение необходимой информацией официального сайта (размещение результатов независимой оценки, планов по устранению выявленных недостатков, информирование граждан о принятых мерах по устранению выявленных недостатков и др.)	Загрузка файлов всех поддерживаемых официальным сайтом форматов	В течение 2018 г.	Отдел целевых программ управления целевых программ и государственных закупок
12	Обеспечение возможности пользователям оставлять отзывы о работе организаций в сфере культуры на официальном сайте	Загрузка файлов всех поддерживаемых официальным сайтом форматов	В течение 2018 г.	Отдел целевых программ управления целевых программ и государственных закупок
13	Включение в показатели эффективности работы руководителей результатов независимой оценки качества условий в трудовые договора	Трудовой договор	декабрь 2018 г.	Отдел государственной гражданской службы, кадровой и правовой работы Руководители учреждений, отнесенные к ведению Министерства
14	Выполнение плана по устранению выявленных недостатков	Отчет о выполнении	1 квартал 2019 г.	Руководители учреждений, отнесенные к ведению Министерства

Заместитель министра -
начальник управления
планирования и финансов



Л. Меметова

Приложение № 2
к Приказу Министерства культуры
Республики Крым
от 02 июля 18г. № 149

Целевые показатели функционирования независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым, на 2018 год

Целевые показатели	2018 год
Доля государственных учреждений и предприятий культуры, охваченных независимой оценкой качества условий оказания услуг, от общего количества государственных учреждений и предприятий культуры, в процентах	35,0

**Заместитель министра-
начальник управления
планирования и финансов**



Л. Меметова

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями, отнесенными к ведению Министерству культуры Республики Крым

Цель: организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями, отнесенными к ведению Министерству культуры Республики Крым, во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1, приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», а также постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Ожидаемые результаты:

- формирование механизма оценки качества условий оказания услуг учреждениями, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым;
- оценка качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым с применением балльной системы;
- рейтингование государственных подведомственных учреждений по типам на основании результатов оценки качества условий предоставляемых ими услуг;
- определение уровня удовлетворенности населения качеством условий оказания услуг, оказываемых учреждениями, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым ;
- формирование механизма влияния на повышение качества условий оказания услуг, оказываемых учреждениями, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым и их доступности для населения.

Целевые группы: население Республики Крым в его разновозрастной структуре/получатели услуг.

Предмет (содержание) задания:

- разработка и представление заказчику методики, инструментария, графика проведения независимого исследования, сметы расходов;

- проведение независимого исследования с использованием основных каналов сбора информации (официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций, официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет», анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.);

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услугдесятью учреждениями, отнесенными к ведению Министерства культуры Республики Крым, по следующим направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности граждан Республики Крым качеством предоставления услуг в сфере культуры;
- обобщение и анализ информации о результатах независимого исследования;
- представление информационно-аналитического отчета с обязательным описанием всех полученных результатов заказчику;
- разработка и представление рекомендаций.

Требования к выполнению задания:

- независимая оценка качества условий оказания услуг осуществляется с учетом Правил сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638, а также с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599:

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами<1>:	100 баллов	30%	30 баллов

	- на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".			
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	100 баллов	40%	40 баллов

	первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Перечень учреждений для исследования:

№ п/п	Наименование учреждения
1.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»
2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымская республиканская библиотека для молодежи»
3.	Государственное автономное учреждение Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»
4.	Государственное автономное учреждение Республики Крым «Симферопольский государственный цирк им. Б. Тезикова»
5.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский киномедиацентр»
6.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Алупкинский дворцово-парковый музей-заповедник»
7.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Центральный музей Тавриды»
8.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Крымский этнографический музей»
9.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Крым «Крымский литературно-художественный мемориальный музей-заповедник»
10.	Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Историко-культурный, мемориальный музей-заповедник «Киммерия М.А. Волошина»

- исполнитель представляет заказчику информационно-аналитические материалы: методики, инструментарий и график проведения независимого исследования в течение 5 рабочих дней с момента заключения государственного контракта;

- задание выполняется во взаимодействии и при согласовании с Министерством культуры Республики Крым, руководителями учреждений, являющихся объектом исследования;

- результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, в виде отчета о оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, содержащего:

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

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) основные недостатки в работе проверенных организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности проверенных организаций.

Отчет о оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг представляется в публичной форме на заседании Общественного совета при Министерстве культуры Республики Крым и передается заказчику;

- услуги оказываются с даты заключения государственного контракта до 01 ноября 2018 года;

- заказчик вправе не принимать и не оплачивать услуги, оказанные без согласования с заказчиком.