


ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

 Н.А. Цибина
«21» *сентября* 2023 г.
М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг организациями культуры города Выкса
Нижегородской области

2023

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

_____ Н.А. Цибина

« ____ » _____ 2023 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг организациями культуры города Выкса
Нижегородской области

2023

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

Фактический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 809

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговом органе: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ТОЧКА ПАО БАНКА "ФК ОТКРЫТИЕ"

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810845250000999

р/с 40702810802500129057

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

| | |
|--|---------|
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг | стр. 3 |
| 2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры | стр. 3 |
| 3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг | стр. 5 |
| 4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | стр.11 |
| 5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности | стр. 16 |
| 6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций | стр. 18 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 19 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 21 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 24 |

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг²

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

²В соответствии со статьей 361 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

| Наименование организации | Наименование в таблицах |
|---|--|
| МАУК «Дворец культуры им. И.И. Лепсе» | Дворец культуры им. И.И. Лепсе |
| МБУ «Молодежный центр» | Молодежный центр |
| МАУ «Парк культуры и отдыха» | Парк культуры и отдыха |
| МБУК «Творческо-досуговое объединение» | Творческо-досуговое объединение |
| МБУК «Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса» | Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса |

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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”;
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети “Интернет”. В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 “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”, утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети “Интернет”, содержащих

соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

Опираясь на данный пункт, мы приняли решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы³, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0— это минимальный объем информации, а 13— максимальный объем.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждений.

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

| Организация | Сайт | Стенд |
|--|------|-------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 13 | 10 |
| Молодежный центр | 13 | 10 |
| Парк культуры и отдыха | 13 | 10 |
| Творческо-досуговое объединение | 13 | 10 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 13 | 10 |

Организации наполнили свои официальные сайты всей необходимой информацией. После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствуют во всех организациях культуры и на них размещена вся необходимая информация.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика

³ Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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”

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" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

Численность респондентов была рассчитана в соответствии с п. 2.7. методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N P-1681). Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

| Наименование в опросе | Количество потребителей услуг в год | Численность респондентов | Доля респондентов |
|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 253011 | 127 | 1% ⁴ |
| Молодежный центр | 9025 | 105 | 1% |
| Парк культуры и отдыха | 187842 | 106 | 1% |
| Творческо-досуговое объединение | 184129 | 144 | 1% |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 20793 | 123 | 1% |

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Срок проведения опроса с 6 по 15 марта 2023 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdFrg9gAiSEa4yFe9T41V8E6a3WqLLnvvqa0KSOv6BFtYbj_A/viewform?usp=sf_link

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации,

| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
|--|------------|---------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 76 | 94 |
| Молодежный центр | 84 | 100 |
| Парк культуры и отдыха | 85 | 96 |
| Творческо-досуговое объединение | 94 | 97 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 97 | 100 |

⁴ Все значения менее 1% округлены до 1 ввиду того, что официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru> принимает значения не меньше 1.

Абсолютно все респонденты организаций культуры Молодежный центр, Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных 100%.

Подавляющее большинство респондентов организации культуры Парк культуры и отдыха, Творческо-досуговое объединение. удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 96%.

Основная масса респондентов организации культуры Дворец культуры им. И.И. Лепсе, Парк культуры и отдыха, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 94%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
|--|--------------|---------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 91 | 93 |
| Молодежный центр | 92 | 94 |
| Парк культуры и отдыха | 78 | 98 |
| Творческо-досуговое объединение | 83 | 97 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 84 | 98 |

Почти все респонденты организаций культуры Парк культуры и отдыха, Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 98%.

Подавляющее большинство респондентов организации культуры Творческо-досуговое объединение, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 97%.

Основная масса респондентов организаций культуры Дворец культуры им. И.И. Лепсе, Молодежный центр, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 93%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

| Условия комфортности | Удовлетворены |
|--|---------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 90 |
| Молодежный центр | 88 |
| Парк культуры и отдыха | 86 |
| Творческо-досуговое объединение | 88 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 98 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий выше среднего и составляет не менее 86%.

Материалы, полученные Оператором, подтвердили наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов,

| Показатели | Удовлетворены |
|--|---------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 100 |
| Молодежный центр | 57 |
| Парк культуры и отдыха | 80 |
| Творческо-досуговое объединение | 91 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 100 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры Дворец культуры им. И.И. Лепсе, Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности. Среднее значение составляет 100%.

Основная масса респондентов организаций культуры Парк культуры и отдыха, Творческо-досуговое объединение, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности. Среднее значение составляет не менее 80%.

Чуть больше половины респондентов организации культуры Молодежный центр, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности. Среднее значение составляет 57%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались

показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 6.

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
|--|---|---|---|---|---|---------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Молодежный центр | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Парк культуры и отдыха | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Творческо-досуговое объединение | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |

Территория организации культуры Дворец культуры им. И.И. Лепсе оборудована 4 условиями доступности для инвалидов из 5.

У организации культуры Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса оборудована территория 3 условиями доступности для инвалидов из 5.

В организации культуры Парк культуры и отдыха территория оборудована 2 условиями доступности для инвалидов из 5.

У организаций культуры Молодежный центр, Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса территория не оборудована условиями доступности для инвалидов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

Таблица 7.

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

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Сумма условий |
|--|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Молодежный центр | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Парк культуры и отдыха | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Творческо-досуговое объединение | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |

Территория организации культуры Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса оборудована 5 условиями доступности из 6.

Территория организаций культуры Дворец культуры им. И.И. Лепсе, Молодежный центр, Творческо-досуговое объединение оборудована 3 условиями доступности из 6.

Организация культуры Парк культуры и отдыха оборудована 1 условием доступности из 6.

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
|--|---|---|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 94 | 98 |
| Молодежный центр | 100 | 99 |
| Парк культуры и отдыха | 96 | 97 |
| Творческо-досуговое объединение | 98 | 98 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 100 | 100 |

Как мы видим из Таблицы 8, почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 97%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
|--------------------------------|--------------|---------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 72 | 97 |
| Молодежный центр | 77 | 100 |
| Парк культуры и отдыха | 67 | 100 |

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
|--|--------------|---------------|
| Творческо-досуговое объединение | 74 | 100 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 84 | 100 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры Молодежный центр, Парк культуры и отдыха, Творческо-досуговое объединение, Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

Подавляющее большинство респондентов организации культуры Дворец культуры им. И.И. Лепсе из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.
Общая оценка организации культуры, %

| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
|--|---|---|--|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 98 | 91 | 93 |
| Молодежный центр | 98 | 95 | 99 |
| Парк культуры и отдыха | 98 | 90 | 96 |
| Творческо-досуговое объединение | 97 | 94 | 95 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 99 | 100 | 99 |

Как видно из Таблицы 10, почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (97-99%), довольны организационными условиями предоставления услуги не менее (91-100%), условиями оказания услуг в целом - доля удовлетворенных не менее 93%.

4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

В соответствии с пунктом 5 «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», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

| Наименование организации | Количество потребителей услуг | Численность респондентов | Доля респондентов |
|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 253011 | 127 | 1% |

| | | | |
|--|--------|-----|----|
| Молодежный центр | 9025 | 105 | 1% |
| Парк культуры и отдыха | 187842 | 106 | 1% |
| Творческо-досуговое объединение | 184129 | 144 | 1% |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 20793 | 123 | 1% |

1. Открытость и доступность информации об организации

| | | | |
|--|-----------------------|----|--|
| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 10 | 10 | |
| Молодежный центр | 10 | 10 | |
| Парк культуры и отдыха | 10 | 10 | |
| Творческо-досуговое объединение | 10 | 10 | |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 10 | 10 | |

| | | | |
|---|-----------------------|----|--|
| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 13 | 13 | |
| Молодежный центр | 13 | 13 | |
| Парк культуры и отдыха | 13 | 13 | |
| Творческо-досуговое объединение | 13 | 13 | |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 13 | 13 | |

| | | | |
|--|---|---|-----|
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора | | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | | 100 |
| Молодежный центр | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | | 100 |
| Парк культуры и отдыха | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | | 100 |
| Творческо-досуговое объединение | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | | 100 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |

| | | | |
|--|-----------------------|-----|--|
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора | | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 90 | 96 | |
| Молодежный центр | 88 | 88 | |
| Парк культуры и отдыха | 85 | 89 | |
| Творческо-досуговое объединение | 131 | 135 | |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 119 | 119 | |

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 107 | 115 |
| Молодежный центр | 91 | 97 |
| Парк культуры и отдыха | 80 | 82 |
| Творческо-досуговое объединение | 115 | 119 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 101 | 103 |

2. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | |
|--|--|-----------------------|-----|
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |
| Молодежный центр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |
| Парк культуры и отдыха | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |
| Творческо-досуговое объединение | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |

| | | |
|---|-----------------------|-----|
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 114 | 127 |
| Молодежный центр | 92 | 105 |
| Парк культуры и отдыха | 90 | 106 |
| Творческо-досуговое объединение | 127 | 144 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 121 | 123 |

3. Доступность услуг для инвалидов

| | | | |
|--|---|-----------------------|----|
| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Молодежный центр | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | | 0 |
| Парк культуры и отдыха | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Творческо-досуговое объединение | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | | 0 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|----|
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Молодежный центр | Количество условий доступности, позволяющих | 3 | 60 |

| | | | |
|--|--|---|-----|
| | инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | | |
| Парк культуры и отдыха | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Творческо-досуговое объединение | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | | 100 |

| | | |
|---|-----------------------|----|
| 3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 4 | 4 |
| Молодежный центр | 8 | 14 |
| Парк культуры и отдыха | 8 | 10 |
| Творческо-досуговое объединение | 10 | 11 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 9 | 9 |

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 120 | 127 |
| Молодежный центр | 104 | 105 |
| Парк культуры и отдыха | 102 | 106 |
| Творческо-досуговое объединение | 141 | 144 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 123 | 123 |

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 124 | 127 |
| Молодежный центр | 104 | 105 |
| Парк культуры и отдыха | 103 | 106 |
| Творческо-досуговое объединение | 141 | 144 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 123 | 123 |

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 88 | 91 |
| Молодежный центр | 81 | 81 |
| Парк культуры и отдыха | 56 | 56 |
| Творческо-досуговое объединение | 107 | 107 |

| | | |
|--|-----|-----|
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 103 | 103 |
|--|-----|-----|

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | |
|---|-----------------------|-----|
| 5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 124 | 127 |
| Молодежный центр | 103 | 105 |
| Парк культуры и отдыха | 97 | 106 |
| Творческо-досуговое объединение | 139 | 144 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 122 | 123 |

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 115 | 127 |
| Молодежный центр | 100 | 105 |
| Парк культуры и отдыха | 90 | 106 |
| Творческо-досуговое объединение | 136 | 144 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 123 | 123 |

| | | |
|---|-----------------------|-----|
| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 118 | 127 |
| Молодежный центр | 104 | 105 |
| Парк культуры и отдыха | 95 | 106 |
| Творческо-досуговое объединение | 137 | 144 |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 122 | 123 |

Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

| Критерии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Итоговый показатель |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------|
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Дворец культуры им. И.И. Лепсе | 97,35 | 94,88 | 78,00 | 96,19 | 93,86 | 92,06 |
| Молодежный центр | 98,70 | 93,81 | 41,14 | 99,24 | 98,00 | 86,18 |
| Парк культуры и отдыха | 98,60 | 92,45 | 44,00 | 97,36 | 89,25 | 84,33 |
| Творческо-досуговое объединение | 98,74 | 94,10 | 51,27 | 98,33 | 95,42 | 87,57 |

| | | | | | | |
|--|-------|-------|-------|--------|-------|-------|
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса | 99,64 | 99,19 | 88,00 | 100,00 | 99,35 | 97,24 |
|--|-------|-------|-------|--------|-------|-------|

Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

На официальных сайтах и стендах организаций культуры в сети "Интернет" представлена вся необходимая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Недостатки не выявлены.

5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению

Территория, прилегающая к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

| Выявленные недостатки |
|---|
| <p>Дворец культуры им. И.И. Лепсе</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - 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) |
| <p>Молодежный центр</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - 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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - 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) |
| <p>Парк культуры и отдыха</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - 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) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение |

| Выявленные недостатки |
|--|
| (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| Творческо-досуговое объединение - Оборудование входных групп пандусами или 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 - 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) |
| Централизованная библиотечная система городского округа г. Выкса - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и её помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.

Приложение 1

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁵

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует.

| Информация | Наличие | |
|--|---------|-----|
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | | |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | Да | Нет |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | Да | Нет |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | Да | Нет |
| 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)) | Да | Нет |
| 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, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | Да | Нет |
| 6. Режим, график работы организации культуры | Да | Нет |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | Да | Нет |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) ⁶ ; 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)* | Да | Нет |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | Да | Нет |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Да | Нет |

⁵ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

⁶ Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается.

| Информация | Наличие | |
|--|---------|-----|
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности). ⁷ | Да | Нет |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Да | Нет |

⁷ Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁸****Организация:** _____**Дата посещения:** _____ **Время начала посещения** _____**Время окончания посещения:** _____

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
|---|---|---------------------------|-----|
| № п/п | Объект оценки | Наличие информации | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | |
| 1.1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | Да | Нет |
| 1.1.2 | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | Да | Нет |
| 1.1.3 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | Да | Нет |
| 1.1.4 | 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 | Да | Нет |
| 1.1.5 | Режим, график работы организации культуры | Да | Нет |
| 1.1.6 | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | Да | Нет |
| 1.1.7 | 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 | Да | Нет |
| 1.1.8 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 1.1.9 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с | Да | Нет |

⁸ Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

⁹Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да».

| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
|---|--|--------------------|-----|
| № п/п | Объект оценки | Наличие информации | |
| | законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ¹⁰ | | |
| 1.1.10 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Да | Нет |

| 2. Комфортность условий предоставления услуг | | | |
|---|---|----|-----|
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | | |
| 2.1.1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | Да | Нет |
| 2.1.2 | Наличие и понятность навигации внутри организации | Да | Нет |
| 2.1.3 | Доступность питьевой воды | Да | Нет |
| 2.1.4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | Да | Нет |
| 2.1.5 | Санитарное состояние помещений организаций | Да | Нет |
| 2.1.5 | Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | Да | Нет |

| 3. Доступность услуг для инвалидов | | | |
|---|--|----|-----|
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | | |
| 3.1.1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Да | Нет |
| 3.1.2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Да | Нет |
| 3.1.3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Да | Нет |
| 3.1.4 | Наличие сменных кресел-колясок | Да | Нет |
| 3.1.5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Да | Нет |

¹⁰Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

| | | | |
|------------|---|----|-----|
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | |
| 3.2.1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Да | Нет |
| 3.2.2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Да | Нет |
| 3.2.3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Да | Нет |
| 3.2.4 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Да | Нет |
| 3.2.5 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Да | Нет |

АНКЕТА¹¹
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
 услуг организациями культуры**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да Нет (*переход к вопросу 3*)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да Нет

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

5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:

| Условие | Да | Нет |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

¹¹ Анкета разработана в соответствии с «Методикой 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», утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

| | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да Нет (*переход к вопросу 8*)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

Да Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

Да Нет (*переход к вопросу 12*)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да Нет

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

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

Да Нет

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

Да Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ *(полных лет)*

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!