**ОТЧЕТ**

 о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры Северо-Енисейского района Красноярского края

2019

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

**Название**: ООО Исследовательская компания «Лидер»

**Правовая форма**: Общество с ограниченной ответственностью **Адрес реального местонахождения:** г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3
**Телефон:** +7 (391) 205-10-78

**Электронная почта**: info@kras-lider.ru

**Сайт организации в сети Интернет**: [www.kras-lider.ru](http://www.kras-lider.ru)

**Руководитель организации**: Цибина Наталья Александровна

**Государственный (муниципальный) контракт:** Договор на проведение работ по независимой оценке № \_\_\_\_\_

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг.
 | стр. 3 |
| 1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры.
 | стр. 3 |
| 1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.
 | стр. 8 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
 | стр. 14 |
| 1. 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.19 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры. | стр. 22 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры. | стр. 24 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 26 |
| Приложении 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры | стр 29 |

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

В Северо-Енисейском районе Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении четырех организаций культуры:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **В отчете** | **Сведения об организации** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств Северо-Енисейского района»  | ДШИ | **Почтовый адрес:** 663282, Россия, Красноярский край, гп Северо-Енисейский, ул. Карла Маркса, здание 26, помещение 1**Руководитель:** Насибуллина Светлана Ивановна**Телефон:** 8 39160 21 3 48**Электронная почта:** mkudshi@list.ru **Сайт**: <https://sendshi.krn.muzkult.ru/> |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный музей истории золотодобычи Северо-Енисейского района»  | МИЗ | **Почтовый адрес:** 663282, Россия, Красноярский край, гп Северо-Енисейский, ул. Ленина, здание 42, помещение 61**Руководитель:** Мишанкова Любовь Викторовна**Телефон:** 8 39160 22 0 35**Электронная почта:** goldmus@mail.ru**Сайт:** <http://goldmus.krn.muzkult.ru/> |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Северо-Енисейского района»  | ЦБС | **Почтовый адрес:** 663282, Россия, Красноярский край, гп Северо-Енисейский, ул. Ленина, здание 52**Руководитель:** Филиппова Елена Ильинична**Телефон:** 8 39160 21 0 86 **Электронная почта:** cbs-se@inbox.ru**Сайт:** <http://sevlib.ru/> |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Северо-Енисейского района»  | ЦКС | **Почтовый адрес**: 663282, Россия, Красноярский край, гп Северо-Енисейский, ул. Ленина, здание 9**Руководитель:** Билецкая Екатерина Сергеевна**Телефон:** 8 39160 21 2 80**Электронная почта:** mkucks@list.ru**Сайт:** <https://cks-sev.krn.muzkult.ru/> |

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

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах 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 информация об организациях культуры, включая филиалы[[2]](#footnote-2), наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

Наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы, и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Информация | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| 1 | Полное и сокращенное наименование организации | Да | Да | Да | Да |
| 2 | Место нахождения организации | Да | Да | Да | Да |
| 3 | Почтовый адрес организации | Да | Да | Да | Да |
| 4 | Схема проезда | Да | Да | Да | Да |
| 5 | Дата создания организации | Да | Да | Нет | Да |
| 6 | Сведения об учредителе (учредителях) | Да | Да | Нет | Да |
| 7 | Структура организации | Да | Да | Да | Да |
| 8 | Режим работы организации | Да | Да | Нет | Да |
| 9 | График работы организации | Да | Да | Нет | Да |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | Да | Да | Да | Да |
| 11 | Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | --- | --- | Да | Да |
| 12 | Контактные телефоны организации | Да | Да | Да | Да |
| 13 | Адреса электронной почты | Да | Да | Нет | Да |
| 14 | Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | Да | Да | Да | Да |
| 15 | Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | Нет | Да | Нет | Да |
| 16 | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Да | Да | Да | Да |
| 17 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению | Да | Да | Да | Да |

Как мы видим из Таблицы 1, только ЦБС представила общую информацию о себе в полной мере.

В группе показателей 3.2. “Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими”, входящей в критерий “Доступность услуг для инвалидов” Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599, есть показатель “Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению”. У всех организаций данный показатель обеспечен.

Далее оценивалось наличие информации о деятельности организации культуры, включая филиалы. Результаты оценки представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Наличие на официальном сайте информации о деятельности организации культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Информация | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | Да | Да | Да | Да |
| 2 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией | Да | Да | Нет | Да |
| 3 | Информация о планируемых мероприятиях | Да | Да | Да | Да |
| 4 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | Да | Нет | Да | Да |

Как мы видим из Таблицы 2, только ЦКС и ММ не предоставили общую информацию о своей деятельности в полной мере.

В соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры должны присутствовать копии учредительных и ряда других документов организации культуры, дающим как общую информацию, так и информации о деятельности организации культуры. Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайтах организации представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Наличие на официальном сайте организации культуры копий

 учредительных и других документов.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Информация | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| 1 | Копия устава | Да | Да | Да | Да |
| 2 | Свидетельство о государственной регистрации | Да | Да | Нет | Да |
| 3 | Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | Нет | Нет | Нет | Да |
| 4 | Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) | Нет | Нет | Нет | Да |
| 5 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | Да | Да | Да | Да |
| 6 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Да | Да | Нет | Да |
| 7 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | Нет | Да | Нет | Да |
| 8 | План по улучшению качества работы организации | Нет | Да | Нет | Да |

Как мы видим из Таблицы 4, только ЦБС предоставила копии своих учредительных и других документов в полной мере.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Показатели для оценки информационных стендов были разработаны на основе документа “Методические рекомендации по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района 2017 г.”, выпущенные РМБУК “Шушенская библиотечная система” на основе рекомендаций Министерства культуры Красноярского края. Данный набор показателей применялся, при оценке организации.

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).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 2 к данному отчету. Информация и её наличие представлены в Таблице 4.

Таблица 4.

Наличие информации, размещенной на информационных стендах

в помещениях организации культуры.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Информация | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| 1 | Название организации | Да | Да | Да | Да |
| 2 | Режим работы | Да | Да | Да | Да |
| 3 | Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии) | --- | --- | Нет | Да |
| 4 | Ф.И.О. руководителя организации | Да | Да | Да | Да |
| 5 | Контактный телефон организации | Да | Да | Да | Да |
| 6 | Адрес электронной почты организации | Да | Да | Да | Да |
| 7 | Адрес сайта организации | Да | Да | Нет | Да |
| 8 | Информация о группах организации в социальных сетях | Нет | Да | Нет | Да |
| 9 | Извлечения из правил пользования услугами организации | Нет | Да | Нет | Да |
| 10 | Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией | Нет | Да | Да | Нет |
| 11 | Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии) | Да | Да | Да | Да |
| 12 | Информация о текущих мероприятиях организации | Да | Да | Да | Да |
| 13 | Месячные планы мероприятий организации | Да | Да | Да | Да |

Как мы видим из Таблицы 4, ни одна организация не разместила на стендах информацию о себе в полной мере.

**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 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.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Распределение респондентов следующее:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип распределения | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| Численность респондентов | 82 | 835 | 69050 | 7860 |
| Доля респондентов | 40 | 334 | 792 | 606 |

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.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 9 по 25 сентября 2019 года. В опросе могли принять участие получатели услуг не только головных организаций, но и их филиалов.

Для каждой организаций была создана ссылка для проведения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организациях, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/k4dpz2Z9L3t2Bwnd6>

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 5.

Таблица 5.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| Обращались к информационным стендам | 83 | 82 | 86 | 84 |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 97 | 100 | 100 | 99 |

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, подавляющее большинство респондентов удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 97%.

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 6.

Таблица 6.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| Пользовались официальным сайтом организации  | 75 | 81 | 41 | 67 |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 100 | 92 | 98 | 99 |

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 92%.

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 7.

Таблица 7.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Условия комфортности  | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| 1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 80 | 83 | 84 | 100 |
| 2 | Наличие и понятность навигации в помещении организации | 83 | 97 | 88 | 91 |
| 3 | Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | 90 | 99 | 52 | 86 |
| 4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | 88 | 99 | 63 | 75 |
| 5 | Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | 88 | 99 | 83 | 95 |
| 6 | Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки) | 88 | 94 | 76 | 77 |
| 7 | 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)  | 90 | 77 | 78 | 75 |
| 8 | Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации | 88 | 93 | 75 | 85 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется от 75% до 93%.

Посещение организаций Оператором подтвердило 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 казался 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 8.

Таблица 8.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов | 5 | 7 | 3 | 3 |
| Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов  | 100 | 96 | 95 | 94 |

Подавляющее большинство респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности не ниже 94%.

В процессе посещения организаций 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 9 и 10 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 9.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Условия доступности для инвалидов  | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| 1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Да | Да | Да | Да |
| 2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Нет | Да | Да | Да |
| 3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 4 | Наличие сменных кресел-колясок | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Нет | Нет | Нет | Нет |

Территория организаций не полностью оборудована с учетом доступности для инвалидов (Таблица 9).

Таблица 10.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Условия доступности для инвалидов  | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| 1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Нет | Нет | Нет | Нет |
| 4 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Нет | Нет | Да | Да |
| 5 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Нет | Да | Да | Да |

Организации предоставляют не все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (Таблица 10).

Следующие 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 11.

Таблица 11.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | 100 | 100 | 92 | 100 |
| Обеспечение непосредственного оказания услуги | 98 | 100 | 92 | 100 |

Как мы видим из Таблицы 11, подавляющее большинство респондентов организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 92%. Уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 99%.

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 12.

Таблица 12.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией | 73 | 82 | 78 | 70 |
| Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | 100 | 99 | 100 | 99 |

Почти все респонденты в организациях, 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 13

Таблица 13.

Общая оценка организации культуры, %

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | ДШИ | МИЗ | ЦКС | ЦБС |
| Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | 98 | 100 | 91 | 100 |
| Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | 100 | 100 | 92 | 100 |
| Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 98 | 100 | 91 | 100 |

По всем трем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 91%.

Респонденты в конце опроса могли высказать свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, некоторые респонденты воспользовались такой возможностью. Список предложений будет размещен в Приложении 4 “Предложения по улучшению условий оказания услуг в организации культуры”.

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

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были рассчитаны 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 приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. В таблице в строке «Макс.» – указаны максимальные значения по каждому параметру. В ячейках со знаком “---” значения станут доступны после расчетов на сайте bus.gov.ru и должны быть внесены самостоятельно.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заполняется в начале**  | **ДШИ** | **МИЗ** | **ЦКС** | **ЦБС** |
| **Численность респондентов** | 82 | 835 | 69050 | 7860 |
| **Доля респондентов** | 40 | 334 | 792 | 606 |

* + - 1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически) | 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами  | 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически) | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. |
| Макс | 100 | 10 | 10 | 100 | в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия – 100 |
| ДШИ | --- | 7 | 9 | 100 | в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100 |
| МИЗ | --- | 10 | 10 | 100 | в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100 |
| ЦКС | --- | 7 | 6 | 90 | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3 |
| ЦБС | --- | 9 | 10 | 100 | в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100 |
|  | 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» (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически) | 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 | 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 |
| Макс | 100 | В зависимости от числа опрошенных | В зависимости от числа опрошенных |
| ДШИ | --- | 32 / 33 | 30 / 30 |
| МИЗ | --- | 275 / 275 | 250 / 272 |
| ЦКС | --- | 680 / 681 | 320 / 325 |
| ЦБС | --- | 507 / 510, | 397 / 403 |

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг. | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  |
| Макс | 100 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг - 100 | 100 | В зависимости от числа опрошенных |
| ДШИ | 100 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 | --- | 35 / 40 |
| МИЗ | 100 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 | --- | 309 / 334 |
| ЦКС | 100 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 | --- | 591 / 792 |
| ЦБС | 100 | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 | --- | 518 / 606 |

**3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов.  | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  |
| Макс | 100 | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов |
| ДШИ | 20 | Количество условий доступности организации для инвалидов = 1 | 0 | Отсутствуют условия доступности для инвалидов |
| МИЗ | 40 | Количество условий доступности организации для инвалидов = 2 | 20 | Количество условий доступности организации для инвалидов = 1 |
| ЦКС | 40 | Количество условий доступности организации для инвалидов = 2 | 40 | Количество условий доступности организации для инвалидов = 2 |
| ЦБС | 40 | Количество условий доступности организации для инвалидов = 2 | 40 | Количество условий доступности организации для инвалидов = 2 |
|  | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 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  |
| Макс | 100 | В зависимости от числа опрошенных |
| ДШИ | --- | 2 / 2 |
| МИЗ | --- | 22 / 23 |
| ЦКС | --- | 20 / 21 |
| ЦБС | --- | 17 / 18 |

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 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. | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 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. |
| Макс | 100 | В зависимости от числа опрошенных | 100 | В зависимости от числа опрошенных |
| ДШИ | --- | 40 / 40 | --- | 39 / 40 |
| МИЗ | --- | 334 / 334 | --- | 334 / 334 |
| ЦКС | --- | 730 / 792 | --- | 729 / 792 |
| ЦБС | --- | 605 / 606 | --- | 605 / 606 |
|  | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 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. |
| Макс | 100 | В зависимости от числа опрошенных |
| ДШИ | --- | 29 / 29 |
| МИЗ | --- | 272 / 274 |
| ЦКС | --- | 614 / 616 |
| ЦБС | --- | 424 / 427 |

**5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 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. |
| Макс | 100 | В зависимости от числа опрошенных |
| ДШИ | --- | 39 / 40 |
| МИЗ | --- | 334 / 334 |
| ЦКС | --- | 722 / 792 |
| ЦБС | --- | 606 / 606 |
|  | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)  | 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. |
| Макс | 100 | В зависимости от числа опрошенных | 100 | В зависимости от числа опрошенных |
| ДШИ | --- | 40 / 40 | --- | 39 / 40 |
| МИЗ | --- | 334 / 334 | --- | 333 / 334 |
| ЦКС | --- | 726 / 792 | --- | 721 / 792 |
| ЦБС | --- | 605 / 606 | --- | 605 / 606 |

**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.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Выявленный недостаток** | **Предложение по устранению недостатка** |
| 1. | 1) На официальном сайте организации МБУК “Детская школа искусств” в сети "Интернет" не представлена следующая информация которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 (далее - информация):- Раздел «Часто задаваемые вопросы»- Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры- Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности- План по улучшению качества работы организацииНа стенде организации отсутствуют: - Информация о группах организации в социальных сетях- Извлечения из правил пользования услугами организации- Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией 2) На официальном сайте организации в сети "Интернет" организации МБУК “Централизованная клубная система Северо-Енисейского района” не представлена следующая информация:- Дата создания организации - Сведения об учредителе (учредителях)- Режим работы организации- График работы организации- Адреса электронной почты- Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией- Свидетельство о государственной регистрации- Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры- Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской - Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности- План по улучшению качества работы организации3) На стенде организации МБУ “Централизованная библиотечная система Северо-Енисейского района” отсутствует информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией  | Необходимо представить на сайтах и стендах организаций всю недостающую информацию.  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Выявленный недостаток**  | **Предложение по устранению недостатка**  |
| 1. | Территория, прилегающая к организациям культуры, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Во всех организациях отсутствуют: - Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы- Сменные кресла-коляски- Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации | По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов.  |
| 2.  | В организациях культуры обеспечены не все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. Во всех организациях отсутствуют: - 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) | По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |

Приложение 1

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[3]](#footnote-3)

|  |
| --- |
| **Наименование организации культуры** |
|  |
| **Адрес интернет ресурса организации культуры** |
|  |
| Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует |
| **№** | **Показатели оценки** | Основание[[4]](#footnote-4) | Да | Нет |
| **1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)** |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации  | 1.1 | Да | Нет |
| 1.2 | Место нахождения организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.3 | Почтовый адрес организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.4 | Схема проезда | 1.1 | Да | Нет |
| 1.5 | Дата создания организации  | 1.1 | Да | Нет |
| 1.6 | Сведения об учредителе (учредителях) | 1.1 | Да | Нет |
| 1.7 | Структура организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.8 | Режим работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.9 | График работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1.1 | Да | Нет |
| 1.11 | Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 1.1 | Да | Нет |
| 1.12 | Контактные телефоны организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.13 | Адреса электронной почты | 1.1 | Да | Нет |
| 1.14 | Функционирование абонентского номера телефона | 1.2 | Да | Нет |
| 1.15 | Функционирование электронной почты  | 1.2 | Да | Нет |
| 1.16 | Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | 1.2 | Да | Нет |
| 1.17 | Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | 1.2 | Да | Нет |
| 1.18 | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1.2 | Да | Нет |
| **2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)** |
| 2.1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1.1 | Да | Нет |
| 2.2 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией | 1.1 |  |  |
| 2.3 | Информация о планируемых мероприятиях | 1.1 | Да | Нет |
| 2.4 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1.1 | Да | Нет |
| **3. Копии учредительных и других документов организации культуры** |
| 3.1 | Копия устава | 1.1 | Да | Нет |
| 3.2 | Свидетельство о государственной регистрации | 1.1 | Да | Нет |
| 3.3 | Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | 1.1 | Да | Нет |
| 3.4 | Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) | 1.1 | Да | Нет |
| 3.5 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1.1 | Да | Нет |
| 3.6 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1.1 | Да | Нет |
| 3.7 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1.1 | Да | Нет |
| **4. Иная информация**  |
| 4.1 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1.1 | Да | Нет |
| 4.2 | План по улучшению качества работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 4.3 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению | 3.2 | Да | Нет |

Приложение 2

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[5]](#footnote-5)
**Организация**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата посещения:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Время начала посещения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
**Время окончания посещения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Объект оценки  | Наличие информации |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры.**
 |
| 1.1 | Название организации | Да | Нет |
| 1.2 | Режим работы | Да | Нет |
| 1.3 | Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии) | Да | Нет |
| 1.4 | Фамилия, имя, отчество руководителя организации  | Да | Нет |
| 1.5 | Контактный телефон организации | Да | Нет |
| 1.5 | Адрес электронной почты организации | Да | Нет |
| 1.6 | Адрес сайта организации  | Да | Нет |
| 1.7 | Информация о группах организации в социальных сетях  | Да | Нет |
| 1.8 | Извлечения из правил пользования услугами организации | Да | Нет |
| 1.9 | Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией  | Да | Нет |
| 1.10 | Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии) | Да | Нет |
| 1.11 | Информация о текущих мероприятиях организации | Да | Нет |
| 1.12 | Месячные планы мероприятий организации  | 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 |
| **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 |

Приложение 3

АНКЕТА[[6]](#footnote-6)

**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) | □ | □ |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | □ | □ |
| Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | □ | □ |
| Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки) | □ | □ |
| 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)  | □ | □ |

**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!**

Приложение 4

**Предложения по улучшению условий оказания услуг в организации культуры**

**Детская школа искусств**

|  |
| --- |
| Расширение площади |
| Расширение помещения |
| Новые отделения |
| Расширение помещения |
| Расширение школы |
| отделение гитары |
| больше места |
| класс по гитаре |
| расширение площади |
| отделение хореографии |

**Муниципальный музей истории золотодобычи Северо-Енисейского района**

отсутствуют

**Централизованная библиотечная система Северо-Енисейского района**

|  |  |
| --- | --- |
| Библиотека-филиал «Истоки» п. Тея | Улучшить качество сигнала интернета |
| ремонт помещения на абонементе |
| совершенствование материально-технической базы |
| Хотелось бы, чтобы стоял кулер для воды. |
| Туалет, которым могут пользоваться инвалиды |
| В библиотеке нет туалета, на севере он просто необходим. |
| сделать теплый туалет |
| сделать туалет в библиотеке |
| В районной библиотеке нет туалета, только в детской. График работы должен быть до 21.00, чтоб можно было после работы приехать и отдохнуть, почитать, воспользоваться вайфаем. Библиотекари совершенно не знают какая литература есть у них! Не могут посоветовать книги, потому что сами их не читают. Как специалисты они совершенно безграмотны. На полках беспорядок, непонятно, то где и как. Бардак. Несколько лет назад было гораздо лучше. |
| увеличить доступ к интернету |
| улучшить материально-техническую базу библиотеки. срочно сделать ремонт зала на абонементе |
| пополнять фонд литературой по заказу читателей |
| увеличить скорость интернета |
| нормальный туалет нужен |
| Сделать теплый туалет |
| сделать теплый туалет |
| Все замечательно |
| очень хочется, чтобы выход в интернет был безлимитный |
| Библиотека-филиал №1 «Истоки» п. Вельмо | в помещении библиотеки сделать теплый туалет |
| Библиотека-филиал №2 «Истоки» п. Новая Калами | пополнение библиотечного фонда литературой на заказ читателей |
| улучшить материально - техническую базу |
| ремонт зала на абонементе |
| Время работы |
| Сделать туалет в помещении |
| необходим туалет в помещении |
| повысить скорость интернета |
| повысить скорость интернета |
| необходим нормальный туалет |
| повысить скорость интернета |
| поступление в фонд книг по заявкам читателей |
| Нужен теплый туалет |
| Библиотека-филиал №3 «Истоки» п. Брянка | повысить скорость интернета, ремонт зала на абонементе, пополнения фонда литературой по запросу читателей |
| Библиотека-филиал №5 «Истоки» п. Вангаш | хочется, чтобы в библиотеке был хороший интернет |
| в помещении сделать теплый туалет |
| Центральная детская библиотека | Нужно, чтобы в помещении была туалетная комната |
| нет нормального туалета |
| Центральная районная библиотека | улучшить материально - техническую базу |
| оснастить библиотеку современными компьютерами для посетителей |
| необходим туалет в помещении |

**Централизованная клубная система Северо-Енисейского района**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Дом культуры п. Тея | Благоустроенную туалетную комнату |
| Больше развлекательных мероприятий |
| Зимой не хватает надлежащего санузла особенно для детей |
| кулер с водой поставить нужно, и сделать туалет. |
| Не хватает бойлера в холле |
| Не хватает в здании санузла |
| необходим ремонт, в помещениях холодно зимой |
| отдельное помещение |
| Отдельный клуб |
| отдельный клуб от школы |
| Отсутствие санузла |
| Поставить бойлер с водой для посетителей |
| Поставить бойлер с водой для посетителей |
| Поставить кондиционер в зале. |
| Районный дом культуры «Металлург» городской поселок Северо-Енисейский | ДК Очень старый, пора строить новый |
| Дополнительные помещения |
| думаю, уже пора построить новое современное здание дк, как например, в городе Ачинск |
| Здание побольше бы |
| Кулер для воды, туалет в помещении дк |
| Кулер. Так как с водой проблема |
| культура должна заниматься культурой |
| Надо строить новый клуб, на месте старого, чтобы был большой красивый |
| наличие питьевой воды и туалет это обязательно что должно быть в ДК Тея |
| Необходим пандус |
| нет доступности к питьевой воде, можно попить воды только в кране, который находится в помещении туалета |
| Нужен кулер с питьевой водой |
| Питьевой воды не хватает |
| Поставить бойлер в холле и сделать санузел |
| Поставить в фойе кулер с водой |
| Поставить кулер с водой |
| Поставить кулер с водой |
| Поставить кулер, так как вода для питья переносная и находится она в баке, используется один ковш |
| Поставьте в малом фойе кофе-автомат |
| Поставьте кулер с водой |
| Поставьте кулер с водой |
| поставьте кулер с водой в фойе |
| Построить новый РДК, на месте старого |
| Постройка нового клуба, старый снести и на его месте возвести новый, отличное место |
| Предлагаю организовать дискотеки для молодежи |
| сделать достойную для районного дома культуры сцену |
| Сделать нормальную отопительную систему, а то зимой холодно |
| туалет в доме культуры очень нужен и вода для питья |
| Туалет в здании |
| Туалетная комната в здании |
| Увеличить материально-технической базу |
| Хотелось бы новый клуб, благоустроенный, а не уличным туалетом на севере |
| хочется большое новое современное здание |
| Хочется, чтобы здание новое построили |
| Хочу чтобы в ДК были танцевальные кружки |
| Сельский Дом культуры п. Новая Калами | Бойлер с водой для посетителей |
| Воду приходится носить и на питье и на мытье полов. Надо что-то решать ч водой |
| Отсутствие санузла и зоны отдыха |
| Очень хороший ДК, хочу посоветовать, что бы были кружки танцевальные |
| Построить новое здание РДК |
| увеличение скорости интернета. |
| Установить кулер с питьевой водой и кофейный автомат |
| Хороший Дом Культуры! |
| Сельский клуб п. Брянка | Клуб не должен находиться в школе |
| Клуб сделать отдельно от школы |
| Маленькое помещение для занятий танцами,плохое отопление зимой очень холодно |
| нет туалета в доме культуры, очень нужен |
| Отдельный клуб |
| Отдельный клуб |
| Просто хотелось поблагодарить работников СДК Брянки за то,что они создают хорошее настроение и ставят отличные концерты! Умнички! Никогда не пропускаю! |
| Сделать в здании достойный санузел, а не ведро. |
| Создать свой сайт |
| Увеличить численность персонала, а то имеющиеся сотрудники просто "зашиваются" |
| Сельский клуб п. Вангаш | Было бы неплохо чтобы в доме культуры был теплый туалет и вода. |
| Было бы просто отлично, если бы в клубе был теплый туалет |
| В здании нет тёплого туалета, дети ходят на улицу. Занимаются дети с 4 лет |
| В клубе стоит бачок с водой и один ковш для всех, надо поставить кулер с водой |
| В организации очень холодно зимой, улучшить обогреваемость в помещении |
| Ввести единую форму на танцевальных кружках |
| Вернуть вечера отдыха для взрослой аудитории |
| Все концерты почти одинаковые. Мероприятий для молодежи не хватает. На тв и в интернете много развлекательных передач, из них можно брать идеи для мероприятий на всякую импровизацию, смекалку, ловкость. |
| Дополнительная, отдельная комната для занятий дпи |
| Есть раковина, где можно помыть руки, но нет септика. Приходится выносить ведро. Нужен септик |
| кран с водой находится далеко в туалете |
| Кулер для воды |
| Мне сложно подниматься по высокому крыльцу, сделайте пандус. |
| Мой ребенок ходит на репетиции в СДК п.Вангаш и жалуется, особенно зимой, что в туалет ходить очень холодно. Сделайте теплый туалет |
| Мой ребенок ходит на танцевальный кружок и приходится среди зимы вести его в туалет, который находится на улице. В клуб нужен теплый туалет. |
| Надо подключить холодное водоснабжение, так как воду приходится каждый день носить из колонки |
| Наличие пандуса, создание сайта |
| наличие теплого туалета |
| не хватает кулера для воды |
| Не хватает теплого туалета, особенно на детских праздниках |
| необходим кулер для воды, так как пользуются все одним ковшиком |
| Необходим теплый туалет и кулер для воды |
| Нужен теплый туалет |
| Нужен теплый туалет и кулер с водой |
| Одноразовые стаканы и кулер |
| пандус |
| пандус |
| Поставить кондиционер в зале. |
| Поставить кулер для воды и одноразовые стаканы |
| Поставить кулер и одноразовые стаканы |
| Поставить кулер с водой, теплый туалет и проводить мастер класс по пользованию сотовых телефонов |
| Построить новое здание или перенести клуб в другое здание.крыльцо слишком высокое для пожилых |
| построить новый отдельный клуб |
| Сделать теплый туалет |
| Сделать теплый туалет |
| Сделать туалет в здании |
| Сделать туалет в здании клуба, а не на улице |
| Сделать удобную лестницу |
| Современные способы хранения и подачи питьевой воды, например кулер и одноразовые стаканы |
| Создать свой сайт |
| Создать свой сайт в соц.сетях |
| Строительство нового РДК "Металлург" на месте, где находится старый |
| теплый туалет |
| теплый туалет |
| теплый туалет |
| Требуется тёплый туалет. |
| Трудно подниматься по ступеням, стоит добавить пандус |
| туалет в здании |
| туалет в здании |
| Установить биотуалет |
| Хотелось бы чтоб был теплый туалет |
| Хотелось бы чтоб появился туалет в здании |
| Хотелось бы чтобы был туалет в здании, хотя бы для детей |
| Хотелось бы чтобы проводили дискотеки для молодежи |
| Сельский клуб п. Вельмо | Необходим пандус |

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. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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” [↑](#footnote-ref-2)
3. 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». [↑](#footnote-ref-3)
4. Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 [↑](#footnote-ref-4)
5. 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”. [↑](#footnote-ref-5)
6. 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. [↑](#footnote-ref-6)