ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Цибина

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Газимуро-Заводского района Забайкальского края

2021

**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 801/3 (совпадает с юридическим)

**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:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

**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 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. 5 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | стр. 10 |
| 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. 13 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 16 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 18 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 20 |

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

В Газимуро-Заводском районе Забайкальского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Наименование в таблицах** |
| МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры | Газимуро-Заводский районный дом культуры |
| МБУК Центральная районная библиотека | Центральная районная библиотека |

**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 информация об организациях культуры, включая филиалы[[2]](#footnote-2), 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 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Интегральный показатель |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 9,7 |
| Центральная районная библиотека | 8,1 |

Организации культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры и Центральная районная библиотека разместили почти всю необходимую информацию на сайте в сети “Интернет”, показатель оценки высокий, информация представлена практически в полном объеме (8,1-9,7 балла).

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организации, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайте и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению” данного отчета.

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).

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. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

**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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры | 257 | 103 |
| МБУК Центральная районная библиотека | 300 | 120 |

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 3 февраля по 4 марта 2021 года.

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

<https://forms.gle/gMNznxnsphDEyDTu7>

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 81 | 99 |
| Центральная районная библиотека | 75 | 89 |

Почти все респонденты организации культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (99%). Основная масса респондентов организации Центральная районная библиотека, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (89%).

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 71 | 97 |
| Центральная районная библиотека | 58 | 100 |

Почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности- доля удовлетворенных (97-100%).

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 | Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 62 |
| Центральная районная библиотека | 58 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 62%. У организации культуры Центральная районная библиотека средний уровень комфортности предоставления услуг, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 58%.

Посещение организации 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 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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 100 |
| Центральная районная библиотека | 100 |

У организаций культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры и Центральная районная библиотека, абсолютно все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности (100%).

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Центральная районная библиотека | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |

У организаций культуры отсутствуют 2 из 5 условий 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.

**Таблица 7.**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Центральная районная библиотека | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |

У организаций культуры, отсутствуют от 3 до 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

Все условия доступности, которые отсутствуют в организациях, будут подробно представлены по пунктам в подразделе 5.2 “Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению” данного отчета.

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 98 | 99 |
| Центральная районная библиотека | 100 | 100 |

Как мы видим из Таблицы 8, почти все респонденты организаций культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры и Центральная районная библиотека, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (99-100%).

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 70 | 100 |
| Центральная районная библиотека | 42 | 100 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 100%.

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 |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 96 | 94 | 95 |
| Центральная районная библиотека | 92 | 92 | 83 |

У организации культуры Газимуро-Заводский районный дом культуры, подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 96%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 94% и условиями оказания услуг 95%. В организации культуры Центральная районная библиотека, основная масса респондентов готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 92%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 92% и условиями оказания услуг 83%.

**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** |
| МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры | 257 | 103 | 40% |
| МБУК Центральная районная библиотека | 300 | 120 | 40% |

**1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 10 | 10 |
| Центральная районная библиотека | 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 9,68 | 10 |
| Центральная районная библиотека | 8,06 | 10 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | | Выполнение индикатора | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 3 | 100 |
| Центральная районная библиотека | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 3 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 82 | 83 |
| Центральная районная библиотека | 80 | 90 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 71 | 73 |
| Центральная районная библиотека | 70 | 70 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Центральная районная библиотека | 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 69 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 60 | 120 |

**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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Центральная районная библиотека | 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Центральная районная библиотека | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 8 | 8 |
| Центральная районная библиотека | 1 | 1 |

**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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 101 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 120 | 120 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 102 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 120 | 120 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 72 | 72 |
| Центральная районная библиотека | 50 | 50 |

**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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 99 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 110 | 120 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 97 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 110 | 120 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Газимуро-Заводский районный дом культуры | 98 | 103 |
| Центральная районная библиотека | 100 | 120 |

**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**

На официальных сайтах организаций культуры МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры и МБУК Центральная районная библиотека 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 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599:

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры**  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| **МБУК Центральная районная библиотека**  - 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);  - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению. |

Необходимо представить на сайтах организаций всю перечисленную информацию 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.

**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 образовательные услуги наравне с другими:

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **МБУК Газимуро-Заводский районный дом культуры**  - 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 (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). |
| **МБУК Центральная районная библиотека**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;  - 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). |

Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и 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!**

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)