

## **ОТЧЕТ**

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

2020

**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 налоговый орган:** 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](mailto: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<sup>1</sup>

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 5
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр.12
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 16
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 21
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 23
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 25
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры	стр. 27

<sup>1</sup> 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.

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

В Арзамасском районе Нижегородской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организации культуры:

<b>Наименование организации</b>	<b>Наименование в таблицах</b>
МБУК «Абрамовский культурно – досуговый комплекс Арзамасского района»	Абрамовский культурно-досуговый комплекс
МБУК «Березовский культурно – досуговый комплекс Арзамасского района»	Березовский культурно-досуговый комплекс
МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Арзамасского района»	Межпоселенческая централизованная библиотечная система
МБУК музей «Природа» имени С.И. Трофимова Арзамасского района»	Музей «Природа» имени С.И. Трофимова
МБУК Арзамасского района «Центр ремесел Арзамасского района»	Центр ремесел

## **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<sup>2</sup>, 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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	10
Березовский культурно-досуговый комплекс	10
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	10
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	10
Центр ремесел	10

У организаций культуры максимальный показатель оценки, информация об организациях представлена в полном объеме.

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”. Данный показатель обеспечен у организации.

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.

<sup>2</sup> 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”

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).

Организация 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 объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	185	40%
Березовский культурно-досуговый комплекс	202	40%
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	458	40%
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	59	40%
Центр ремесел	132	40%

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 17 по 27 августа 2020 года.

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

<https://forms.gle/i3QtaPs24AjK8o6w7>

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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	96	100
Березовский культурно-досуговый комплекс	96	99
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	95	99
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	90	100
Центр ремесел	95	100

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организации Абрамовский культурно-досуговый комплекс подавляющее большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 100%. В организации культуры Березовский культурно-досуговый комплекс подавляющее большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 99%. Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организации Межпоселенческая централизованная библиотечная система основная масса респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 99%. Основная масса респондентов, организаций культуры Музей «Природа» имени С.И. Трофимова и Центр ремесел удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 100%.

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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	89	99
Березовский культурно-досуговый комплекс	94	99
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	86	99
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	81	100
Центр ремесел	89	100

Из числа респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организаций культуры Абрамовский культурно-досуговый комплекс, Березовский культурно-досуговый комплекс и Межпоселенческая централизованная библиотечная система в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", основная масса респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 99%. В организациях культуры Музей «Природа» имени С.И. Трофимова и Центр ремесел, основная масса респондентов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	87
Березовский культурно-досуговый комплекс	81
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	74
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	80
Центр ремесел	80

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Абрамовский культурно-досуговый комплекс, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 87%. Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Березовский культурно-досуговый комплекс, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 81%. У организаций культуры Музей «Природа» имени С.И. Трофимова и Центр ремесел средний уровень комфортности составляет 80%. Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Межпоселенческая централизованная библиотечная система, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 74%.

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), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов,

Показатели	Инвалиды, представители инвалидов	Удовлетворены
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	11	100
Березовский культурно-досуговый комплекс	12	96
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	16	93
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	7	75
Центр ремесел	11	93

В организации культуры Абрамовский культурно-досуговый комплекс абсолютно все респонденты имеющие установленную группу инвалидности (или их представители),

удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%. У организации культуры Березовский культурно-досуговый комплекс, подавляющее большинство респондентов, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 96%. Основная масса респондентов организаций Межпоселенческая централизованная библиотечная система и Центр ремесел, удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 93%. Большая часть респондентов организации культуры Музей «Природа» имени С.И. Трофимова, удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 75%.

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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	1	1	1	0	1	4
Березовский культурно-досуговый комплекс	0	0	0	0	0	0
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	0	1	0	0	0	1
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	1	1	0	0	0	2
Центр ремесел	0	0	0	0	0	0

В организации культуры Абрамовский культурно-досуговый комплекс отсутствует 1 из 5 представленных условий доступности для инвалидов. У организаций культуры Березовский культурно-досуговый комплекс и Центр ремесел отсутствуют все из 5 представленных условий доступности для инвалидов. В организации культуры Межпоселенческая централизованная библиотечная система отсутствуют 4 из 5 представленных условий доступности для инвалидов. У организации культуры Музей «Природа» имени С.И. Трофимова отсутствуют 3 из 5 представленных 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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	0	0	0	1	1	2
Березовский культурно-досуговый комплекс	0	0	0	0	1	1
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	1	0	0	1	1	3
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	0	0	0	0	0	0
Центр ремесел	0	0	0	1	1	2

В организациях культуры Абрамовский культурно-досуговый комплекс и Центр ремесел отсутствуют 3 из 5 представленных условий доступности для инвалидов. У организации культуры Межпоселенческая централизованная библиотечная система отсутствуют 2 из 5 представленных условий доступности для инвалидов. В организации Березовский культурно-досуговый комплекс отсутствуют 4 из 5 представленных условий доступности для инвалидов. У организации культуры Центр ремесел отсутствуют все из 5 представленных условий доступности для инвалидов.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организации, будет подробно представлена 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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	99	100
Березовский культурно-досуговый комплекс	99	100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	100	100
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	100	100
Центр ремесел	100	100

Как мы видим из Таблицы 8, почти все респонденты организаций культуры Абрамовский культурно-досуговый комплекс и Березовский культурно-досуговый комплекс удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности

обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 99%. Уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 100%. Абсолютно все респонденты организаций культуры Межпоселенческая централизованная библиотечная система, Музей «Природа» имени С.И. Трофимова и Центр ремесел удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 100%. Уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	89	100
Березовский культурно-досуговый комплекс	94	99
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	91	100
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	80	98
Центр ремесел	91	99

Основная масса респондентов в организаций культуры Абрамовский культурно-досуговый комплекс и Межпоселенческая централизованная библиотечная система, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 100%. У организаций культуры Березовский культурно-досуговый комплекс и Центр ремесел основная масса респондентов, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 99%. В организации культуры Музей «Природа» имени С.И. Трофимова основная масса респондентов, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 98%.

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
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	98	98	100
Березовский культурно-досуговый комплекс	100	100	100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	100	99	100
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	100	98	100

Центр ремесел	100	99	99
---------------	-----	----	----

В организации культуры Абрамовский культурно-досуговый комплекс почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 98%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 98% и условиями оказания услуг 100%. У организации культуры Березовский культурно-досуговый комплекс почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 100% и условиями оказания услуг 100%. В организации культуры Межпоселенческая централизованная библиотечная система почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 98% и условиями оказания услуг 100%. У организации культуры Музей «Природа» имени С.И. Трофимова почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 98% и условиями оказания услуг 100%. В организации культуры Центр ремесел почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 99% и условиями оказания услуг 99%.

#### 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.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	185	40%
Березовский культурно-досуговый комплекс	202	40%
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	458	40%
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	59	40%
Центр ремесел	132	40%

##### 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	10	10
Березовский культурно-досуговый комплекс	10	10
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	10	10
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	10	10
Центр ремесел	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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	10	10
Березовский культурно-досуговый комплекс	10	10
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	10	10
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	10	10
Центр ремесел	10	10

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Березовский культурно-досуговый комплекс	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Центр ремесел	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	178	178
Березовский культурно-досуговый комплекс	191	193
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	432	437
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	53	53
Центр ремесел	126	126

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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	164	165
Березовский культурно-досуговый комплекс	188	189
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	391	396
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	48	48
Центр ремесел	117	117

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Березовский культурно-досуговый комплекс	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Центр ремесел	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	164	185
Березовский культурно-досуговый комплекс	155	202
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	351	458
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	52	59
Центр ремесел	112	132

## 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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Березовский культурно-досуговый комплекс	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Центр ремесел	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Березовский культурно-досуговый комплекс	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими		0
Центр ремесел	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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс		20	20
Березовский культурно-досуговый комплекс		23	24
Межпоселенческая централизованная библиотечная система		66	71
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова		3	4
Центр ремесел		13	14

#### 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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс		183	185
Березовский культурно-досуговый комплекс		199	202
Межпоселенческая централизованная библиотечная система		458	458
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова		59	59
Центр ремесел		132	132

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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс		185	185
Березовский культурно-досуговый комплекс		201	202
Межпоселенческая централизованная библиотечная система		457	458
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова		59	59
Центр ремесел		132	132

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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс		165	165
Березовский культурно-досуговый комплекс		189	190
Межпоселенческая централизованная библиотечная система		415	415
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова		46	47
Центр ремесел		119	120

### 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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	181	185
Березовский культурно-досуговый комплекс	201	202
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	456	458
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	59	59
Центр ремесел	132	132
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	182	185
Березовский культурно-досуговый комплекс	202	202
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	455	458
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	58	59
Центр ремесел	131	132
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	
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	185	185
Березовский культурно-досуговый комплекс	201	202
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	457	458
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	59	59
Центр ремесел	131	132

**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**

Информация на сайтах представлена в полном объеме. Недостатки отсутствуют.

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

№	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1	<p>Территория, прилегающая к организации МБУК «Абрамовский культурно – досуговый комплекс Арзамасского района» и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
2.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУК «Березовский культурно – досуговый комплекс Арзамасского района» и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами;</li> <li>- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- Наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- Наличие специально оборудованных санитарно-</li> </ul>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

	<p>гигиенических помещений в организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</li> </ul>	
3.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Арзамасского района» и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами;</li> <li>- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- Наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- Наличие специально оборудованных; санитарно-гигиенических помещений в организации</li> <li>- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
4.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУК музей «Природа» имени С.И. Трофимова Арзамасского района» и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- Наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;</li> <li>- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению</li> </ul>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

	<p>звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	
5.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУК Арзамасского района «Центр ремесел Арзамасского района» и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами;</li> <li>- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- Наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- Наличие специально оборудованных; санитарно-гигиенических помещений в организации</li> <li>- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

## Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ<sup>3</sup>

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте "Да", если показатель присутствует, и "Нет", если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание <sup>4</sup>	Да	Нет
<b>1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)</b>				
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
<b>2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)</b>				
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
<b>3. Копии учредительных и других документов организации культуры</b>				
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

<sup>3</sup> 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».

<sup>4</sup> Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599

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
<b>4. Иная информация</b>				
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

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**  
**ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ<sup>5</sup>**

**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	
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры.</b>			
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

<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
<b>2.1</b>	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>		
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

<sup>5</sup> 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".

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

<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>			
<b>3.1</b>	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>		
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
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>		
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

АНКЕТА<sup>6</sup>  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания  
 услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

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

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

Да     Нет *(переход к вопросу 3)*

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

Да     Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Да     Нет *(переход к вопросу 5)*

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

Да     Нет

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

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Да     Нет *(переход к вопросу 8)*

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

Да     Нет

<sup>6</sup> 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.

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!**

### Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры.

Данные предложения высказаны респондентами и являются полностью субъективными, не проверенными объективными данными и даются для ознакомления. Никакого влияния на оценку организации данные предложения не имеют.

Организация культуры	Предложения по улучшению условий оказания услуг
Межпоселенческая централизованная библиотечная система	Размещать актуальные вакансии в аккаунтах социальных сетей.
	Больше книжных новинок
	Ремонт помещения и фасада
	Скоростной интернет
	Чаще обновлять информацию на сайте библиотеки
Музей «Природа» имени С.И. Трофимова	Повысить качество информации и рекламы
Березовский культурно-досуговый комплекс	Необходимы новые кресла для посетителей
	Больше работы с молодежью от 13 лет и старше
	Больше творческих сотрудников с проф.образованием - эстрадный вокал, современные танцы, театральный кружок
	Новая мебель
	Необходим капитальный ремонт помещения
	Обновить фонд сценических костюмов
	Новый спортивный инвентарь
	Ремонт системы отопления
	Сделать покупку билетов онлайн
	Приобретение музыкального оборудования
	Продлить время проведения дискотеки
Сделать детскую зону	
Центр ремесел	Занятия проводить только в очной форме обучения
	Обеспечение материальной базой
	Расширить пространство помещения
	Сделать ремонт здания
Абрамовский культурно-досуговый комплекс	Организовать регулярный показ исторических фильмов, про жизнь и быт великих писателей и поэтов серебряного и золотого веков
	Больше кружков и мероприятий
	Отремонтировать зал для проведения концертных мероприятий, в частности поменять кресла. Оборудовать туалет для посетителей ДК.
	Замена окон
	Открыть секции кружки для мальчиков- подростков: юный программист.любители рыбалки
	Необходимо сменить директора Абрамовского ДК (Богданову А.В.). Претензии: регулярно отсутствует на рабочем месте, ответственные обязанности делегированы на сотрудников, недостойное поведение в адрес коллег
	Оборудовать звукозаписывающую студию
	В СК необходимо провести воду и оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с канализацией
	Активнее привлекать население к участию в творческой жизни дома культуры
	Ремонт концертного зала