
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



Н.А. Цибина

«15» июля 2021 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры города Севастополя

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

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в 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

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 5
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр.11
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 17
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, высказанные респондентами в процессе опроса	стр.28

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.

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

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

Наименование организации	Наименование в таблицах
ГБУК «Севастопольский центр культуры и искусства»	Севастопольский центр культуры и искусства
ГБУК «Балаклавский Дворец культуры»	Балаклавский Дворец культуры
ГБУК «Культурный комплекс «Корабел»	Культурный комплекс «Корабел»
ГБУК «Орлиновский центр культуры и досуга»	Орлиновский центр культуры и досуга
ГБУК «Дворец культуры рыбаков»	Дворец культуры рыбаков
ГБУК «Центральная библиотечная система для детей»	Центральная библиотечная система для детей
ГБУК «Региональная информационно-библиотечная система»	Региональная информационно-библиотечная система

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

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

- Статья 36.2 "Информационная открытость организаций культуры" Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры".

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

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

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 "Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы², 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 100 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 100 - 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
Балаклавский Дворец культуры	72
Дворец культуры рыбаков	79
Культурный комплекс «Корабел»	90
Орлиновский центр культуры и досуга	90
Севастопольский центр культуры и искусства	90
Центральная библиотечная система для детей	76
Региональная информационно-библиотечная система	100

В организации культуры Региональная информационно-библиотечная система, разместили всю необходимую информацию на сайте в сети "Интернет", показатель оценки высокий, информация представлена в полном объеме (100 баллов). У организаций культуры Культурный комплекс «Корабел», Орлиновский центр культуры и досуга, Севастопольский центр культуры и искусства, разместили почти всю необходимую информацию на сайте в сети "Интернет", показатель оценки высокий, информация представлена почти в полном объеме (90 баллов). Балаклавский Дворец культуры, Дворец культуры рыбаков, Центральная библиотечная система для детей, разместили не всю необходимую информацию на сайте в сети "Интернет", показатель оценки выше среднего, информация представлена не в полном объеме (72-79 баллов).

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 официальном 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.

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"

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 100 баллов из 100 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.

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

№	Количество получателей услуг	Численность респондентов
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

Наименование организации	Численность респондентов
Севастопольский центр культуры и искусства	450
Балаклавский Дворец культуры	256
Культурный комплекс «Корабел»	577
Орлиновский центр культуры и досуга	106
Дворец культуры рыбаков	450
Центральная библиотечная система для детей	456
Региональная информационно-библиотечная система	937

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 21 октября по 17 ноября 2021 года.

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

<https://forms.gle/yuq5v5vX7d1b1t6bX>

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

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

Таблица 2.

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

Показатели	Обрашались	Удовлетворены
Балаклавский Дворец культуры	95	99
Дворец культуры рыбаков	91	100
Культурный комплекс «Корабел»	92	98
Орлиновский центр культуры и досуга	96	100
Севастопольский центр культуры и искусства	99	100
Центральная библиотечная система для детей	84	98
Региональная информационно-библиотечная система	88	99

Абсолютно все респонденты организаций культуры Дворец культуры рыбаков, Орлиновский центр культуры и досуга, Севастопольский центр культуры и искусства, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (100%). Почти все респонденты организаций культуры Балаклавский Дворец культуры, Культурный комплекс «Корабел», Центральная библиотечная система для детей, Региональная информационно-библиотечная система, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (98-99%).

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
Балаклавский Дворец культуры	82	97
Дворец культуры рыбаков	91	99

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Культурный комплекс «Корабел»	79	98
Орлиновский центр культуры и досуга	94	97
Севастопольский центр культуры и искусства	98	99
Центральная библиотечная система для детей	85	98
Региональная информационно-библиотечная система	84	99

Почти все респонденты организаций культуры Дворец культуры рыбаков, Культурный комплекс «Корабел», Севастопольский центр культуры и искусства, Центральная библиотечная система для детей, Региональная информационно-библиотечная система, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (98-99%)

Подавляющее большинство респондентов организаций культуры Балаклавский Дворец культуры, Орлиновский центр культуры и досуга, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (97%).

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

Таблица 4.

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

Условия комфортности	Удовлетворены
Балаклавский Дворец культуры	94
Дворец культуры рыбаков	98
Культурный комплекс «Корабел»	64
Орлиновский центр культуры и досуга	95
Севастопольский центр культуры и искусства	99
Центральная библиотечная система для детей	91
Региональная информационно-библиотечная система	95

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий (64-99%).

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
Балаклавский Дворец культуры	83
Дворец культуры рыбаков	96
Культурный комплекс «Корабел»	91
Орлиновский центр культуры и досуга	93
Севастопольский центр культуры и искусства	100
Центральная библиотечная система для детей	90
Региональная информационно-библиотечная система	92

Основная масса респондентов организаций культуры Балаклавский Дворец культуры, Дворец культуры рыбаков, Культурный комплекс «Корабел», Орлиновский центр культуры и досуга, Центральная библиотечная система для детей, Региональная информационно-библиотечная система, имеющая установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности. Абсолютно все респонденты организации культуры Севастопольский центр культуры и искусства, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее неиспользованной 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
Балаклавский Дворец культуры	0	0	1	0	0	1
Дворец культуры рыбаков	1	0	1	1	1	4
Культурный комплекс «Корабел»	1	0	1	0	1	3
Орлиновский центр культуры и досуга	0	0	1	0	0	1
Севастопольский центр культуры и искусства	1	1	1	1	0	4
Центральная библиотечная система для детей	0	0	1	0	0	1
Региональная информационно-библиотечная система	0	0	0	1	0	1

У организаций культуры Балаклавский Дворец культуры, Орлиновский центр культуры и досуга, Центральная библиотечная система для детей, Региональная информационно-библиотечная система, выполнено 1 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Культурный комплекс «Корабел», выполнены 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Дворец культуры рыбаков, Севастопольский центр культуры и искусства, выполнены 4 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
Балаклавский Дворец культуры	0	0	0	1	1	2
Дворец культуры рыбаков	1	0	0	1	1	3
Культурный комплекс «Корабел»	0	1	0	1	1	3
Орлиновский центр культуры и досуга	0	0	0	1	1	2
Севастопольский центр культуры и искусства	0	1	1	0	0	2
Центральная библиотечная система для детей	1	0	0	1	1	3
Региональная информационно-библиотечная система	1	0	1	0	1	3

У организаций культуры Балаклавский Дворец культуры, Орлиновский центр культуры и досуга, Севастопольский центр культуры и искусства, выполнено 2 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Дворец культуры рыбаков, Культурный комплекс «Корабел», Центральная библиотечная система для детей, Региональная информационно-библиотечная система, выполнено 3 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
Балаклавский Дворец культуры	97	98
Дворец культуры рыбаков	98	99
Культурный комплекс «Корабел»	96	98
Орлиновский центр культуры и досуга	98	99
Севастопольский центр культуры и искусства	100	100
Центральная библиотечная система для детей	99	99
Региональная информационно-библиотечная система	99	100

Как мы видим из Таблицы 8, абсолютно все респонденты организаций культуры Севастопольский центр культуры и искусства, Региональная информационно-библиотечная система, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах высокий (99-100%).

У организаций Балаклавский Дворец культуры, Дворец культуры рыбаков, Культурный комплекс «Корабел», Орлиновский центр культуры и досуга, Центральная библиотечная система для детей, почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах высокий (96-99%).

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

Таблица 9.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Балаклавский Дворец культуры	68	98
Дворец культуры рыбаков	79	99
Культурный комплекс «Корабел»	77	99
Орлиновский центр культуры и досуга	93	100
Севастопольский центр культуры и искусства	96	100
Центральная библиотечная система для детей	69	100
Региональная информационно-библиотечная система	77	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры Орлиновский центр культуры и досуга, Севастопольский центр культуры и искусства, Центральная библиотечная система для детей, Региональная информационно-библиотечная система, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности (100%).

Почти все респонденты организаций культуры Балаклавский Дворец культуры, Дворец культуры рыбаков, Культурный комплекс «Корабел», из числа пользовавшихся

дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности (98-99%).

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
Балаклавский Дворец культуры	97	97	97
Дворец культуры рыбаков	100	99	100
Культурный комплекс «Корабел»	97	96	94
Орлиновский центр культуры и досуга	96	95	96
Севастопольский центр культуры и искусства	100	99	100
Центральная библиотечная система для детей	99	98	99
Региональная информационно-библиотечная система	100	99	100

У организаций культуры Севастопольский центр культуры и искусства, Дворец культуры рыбаков, Региональная информационно-библиотечная система, абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 99% и условиями оказания услуг 100%.

В организации культуры Центральная библиотечная система для детей почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 99%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 98% и условиями оказания услуг 99%.

У организаций культуры Балаклавский Дворец культуры, Культурный комплекс «Корабел», Орлиновский центр культуры и досуга, подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 96–97%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 95-97% и условиями оказания услуг 94-97%.

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
Севастопольский центр культуры и искусства	70117	450	1%
Балаклавский Дворец культуры	24790	256	1%
Культурный комплекс «Корабел»	43347	577	1%
Орлиновский центр культуры и досуга	8764	106	1%
Дворец культуры рыбаков	44225	450	1%
Центральная библиотечная система для детей	43000	456	1%
Региональная информационно-библиотечная система	50000	937	1%

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	
Балаклавский Дворец культуры	100	100
Дворец культуры рыбаков	100	100
Культурный комплекс «Корабел»	100	100
Орлиновский центр культуры и досуга	100	100
Севастопольский центр культуры и искусства	100	100
Центральная библиотечная система для детей	100	100
Региональная информационно-библиотечная система	100	100

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Балаклавский Дворец культуры	72	100
Дворец культуры рыбаков	79	100
Культурный комплекс «Корабел»	90	100
Орлиновский центр культуры и досуга	90	100
Севастопольский центр культуры и искусства	90	100
Центральная библиотечная система для детей	76	100
Региональная информационно-библиотечная система	100	100

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Балаклавский Дворец культуры	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Дворец культуры рыбаков	В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия		100
Культурный комплекс «Корабел»	В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия		100
Орлиновский центр культуры и досуга	В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия		100

Севастопольский центр культуры и искусства	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Центральная библиотечная система для детей	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Региональная информационно-библиотечная система	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	
Батаклавский Дворец культуры	240	243
Дворец культуры рыбаков	408	410
Культурный комплекс «Корабел»	520	533
Орлиновский центр культуры и досуга	102	102
Севастопольский центр культуры и искусства	444	445
Центральная библиотечная система для детей	375	382
Региональная информационно-библиотечная система	819	829

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	
Батаклавский Дворец культуры	205	211
Дворец культуры рыбаков	405	408
Культурный комплекс «Корабел»	451	458
Орлиновский центр культуры и досуга	97	100
Севастопольский центр культуры и искусства	440	443
Центральная библиотечная система для детей	381	388
Региональная информационно-библиотечная система	780	788

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Выполнение индикатора	
Батаклавский Дворец культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Дворец культуры рыбаков	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Культурный комплекс «Корабел»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Орлиновский центр культуры и досуга	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100

Севастопольский центр культуры и искусства	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Центральная библиотечная система для детей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Региональная информационно-библиотечная система	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	
Балаклавский Дворец культуры	241	256
Дворец культуры рыбаков	443	450
Культурный комплекс «Корабел»	372	577
Орлиновский центр культуры и досуга	101	106
Севастопольский центр культуры и искусства	445	450
Центральная библиотечная система для детей	416	456
Региональная информационно-библиотечная система	892	937

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	
Балаклавский Дворец культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Дворец культуры рыбаков	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Культурный комплекс «Корабел»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Орлиновский центр культуры и досуга	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Севастопольский центр культуры и искусства	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Центральная библиотечная система для детей	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Региональная информационно-библиотечная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Балаклавский Дворец	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40

культуры			
Дворец культуры рыбаков	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Культурный комплекс «Корабел»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Орлиновский центр культуры и досуга	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Севастопольский центр культуры и искусства	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Центральная библиотечная система для детей	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Региональная информационно-библиотечная система	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60

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	
Балаклавский Дворец культуры	15	18
Дворец культуры рыбаков	68	71
Культурный комплекс «Корабел»	29	32
Орлиновский центр культуры и досуга	14	15
Севастопольский центр культуры и искусства	1	1
Центральная библиотечная система для детей	19	21
Региональная информационно-библиотечная система	164	178

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	
Балаклавский Дворец культуры	248	256
Дворец культуры рыбаков	442	450
Культурный комплекс «Корабел»	556	577
Орлиновский центр культуры и досуга	104	106
Севастопольский центр культуры и искусства	448	450
Центральная библиотечная система для детей	452	456
Региональная информационно-библиотечная система	928	937

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	
Балаклавский Дворец культуры	252	256
Дворец культуры рыбаков	446	450
Культурный комплекс «Корабел»	565	577
Орлиновский центр культуры и досуга	105	106
Севастопольский центр культуры и искусства	449	450
Центральная библиотечная система для детей	452	456
Региональная информационно-библиотечная система	936	937

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	
Балаклавский Дворец культуры	172	175
Дворец культуры рыбаков	351	355
Культурный комплекс «Корабел»	439	442
Орлиновский центр культуры и досуга	99	99
Севастопольский центр культуры и искусства	432	432
Центральная библиотечная система для детей	313	314
Региональная информационно-библиотечная система	723	723

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	
Балаклавский Дворец культуры	249	256
Дворец культуры рыбаков	449	450
Культурный комплекс «Корабел»	557	577
Орлиновский центр культуры и досуга	102	106
Севастопольский центр культуры и искусства	448	450
Центральная библиотечная система для детей	452	456
Региональная информационно-библиотечная система	933	937

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Балаклавский Дворец культуры	249	256
Дворец культуры рыбаков	447	450
Культурный комплекс «Корабел»	555	577
Орлиновский центр культуры и досуга	101	106
Севастопольский центр культуры и искусства	446	450
Центральная библиотечная система для детей	446	456
Региональная информационно-библиотечная система	927	937

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	
Балаклавский Дворец культуры	249	256
Дворец культуры рыбаков	449	450
Культурный комплекс «Корабел»	545	577
Орлиновский центр культуры и досуга	102	106
Севастопольский центр культуры и искусства	448	450
Центральная библиотечная система для детей	451	456
Региональная информационно-библиотечная система	935	937

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 сайтах организаций культуры, содержится не вся необходимая информация в сети "Интернет". Необходимо представить всю информацию, 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. № 599:

Выявленные недостатки
<p>Балаклавский Дворец культуры Режим работы организации График работы организации Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p>
<p>Дворец культуры рыбаков График работы организации Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности План по улучшению качества работы организации</p>
<p>Культурный комплекс «Корабел» График работы организации</p>

<p>Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией</p> <p>Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)</p>
<p>Орлиновский центр культуры и досуга</p> <p>График работы организации</p> <p>Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам</p> <p>Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)</p>
<p>Севастопольский центр культуры и искусства</p> <p>Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)</p> <p>Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам</p> <p>Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)</p>
<p>Центральная библиотечная система для детей</p> <p>Режим работы организации</p> <p>Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам</p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»</p> <p>Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p> <p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p> <p>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p> <p>План по улучшению качества работы организации</p>

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

Территории, прилегающие 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
<p>Балаклавский Дворец культуры</p> <p>Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок</p> <p>Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>

<p>Дворец культуры рыбаков Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Культурный комплекс «Корабель» Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Орлиновский центр культуры и досуга Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Севастопольский центр культуры и искусства Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
<p>Центральная библиотечная система для детей Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок 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)</p>
<p>Региональная информационно-библиотечная система Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>

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.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ³

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте "Да", если показатель присутствует, и "Нет", если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание 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

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».

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

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
 ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁵

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

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".

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

АНКЕТА⁶
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 организаций 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"/>

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.

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

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 организационным условиям предоставления услуг относятся: график работы, организация навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табл. информатов).

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, высказанные респондентами в процессе опроса

Данные предложения высказанные респондентами в процессе опроса. Оператор не отвечает за истинность или ложность приведенных высказываний. Текст высказываний приводится в оригинале. Данные предложения стоит рассматривать сугубо в справочном порядке (например, для изучения психологического климата и градуса взаимоотношений между респондентами и организацией). Вносить данные предложения на bus.gov.ru крайне **не рекомендуется**. Все предложения Оператора, подтвержденные объективными средствами, приведены в разделе 5.1 и 5.2.

Региональная информационно-библиотечная система

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
сделать ремонт в библиотеке
поставить кондиционер
Больше новой литературы
Больше новых книг и журналов.
Мало журналов, нет книг Водолазкина
Нужен капитальный ремонт здания.
Наполняемость книжного фонда новой литературой и периодическими изданиями
В данной организации нет средства доступа в интернет, не у всех есть возможность иметь его дома, принтер
Больше современной литературы
хотелось бы улучшить доступность в библиотеку
больше фантастики
Больше разных журналов
Чтобы библиотека работала без выходных
литература медицинского содержания
периодические издания в области медицины
больше периодики по медицинским отраслям
электронный читательский билет