

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

\_\_\_\_\_ Н.А. Цибина

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

**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 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.11
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 16
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 19
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 21
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 23
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	стр.26

<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

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

Наименование организации	Наименование в таблицах
МУК «Жарковский культурно-досуговый центр»	Жарковский культурно-досуговый центр
МУ «Межпоселенческая центральная библиотека» Жарковского района	Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района
МУ «Межпоселенческий Дом культуры» Жарковского района	Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района
МУК «Новоселковский культурно-досуговый центр»	Новоселковский культурно-досуговый центр
МУ «Щучейский культурно-досуговый центр»	Щучейский культурно-досуговый центр

## 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 назначением. 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 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 13 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 13 - 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
Жарковский культурно-досуговый центр	0
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	8
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	8
Новоселковский культурно-досуговый центр	0
Щучейский культурно-досуговый центр	0

Организации культуры, Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района, Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района, разместили не всю необходимую информацию на сайте в сети "Интернет", информация представлена не в полном (8 баллов).

У организаций Жарковский культурно-досуговый центр, Новоселковский культурно-досуговый центр, Щучейский культурно-досуговый центр отсутствует официальный сайт в сети "Интернет".

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. 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

<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"

использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

### 3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы” (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

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

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
Жарковский культурно-досуговый центр	57	0,354
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	61	0,021
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	67	0,024
Новоселковский культурно-досуговый центр	163	0,300
Щучейский культурно-досуговый центр	51	0,086

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 13 по 22 апреля 2022 года.

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

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9ctoxC5BcCEknt1IfMgExHoWaQjNpfRVO0O3W4e6fyf0gA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9ctoxC5BcCEknt1IfMgExHoWaQjNpfRVO0O3W4e6fyf0gA/viewform?usp=sf_link)

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

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

**Таблица 2.**  
Доля респондентов, обратившихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Жарковский культурно-досуговый центр	95	100
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	87	100
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	93	100
Новоселковский культурно-досуговый центр	90	100
Щучейский культурно-досуговый центр	98	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - 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
Жарковский культурно-досуговый центр	25	100
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	72	100
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	72	96
Новоселковский культурно-досуговый центр	42	99
Щучейский культурно-досуговый центр	37	95

Абсолютно все респонденты организаций культуры Жарковский культурно-досуговый центр, Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (100%).

Почти все респонденты организаций культуры Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района, Новоселковский культурно-досуговый центр, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (96-99%).

Основная масса респондентов организации Щучейский культурно-досуговый центр, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (95%).

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
Жарковский культурно-досуговый центр	96
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	100
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	96
Новоселковский культурно-досуговый центр	100
Щучейский культурно-досуговый центр	100

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий высокий (96-100%).

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
Жарковский культурно-досуговый центр	71
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	100
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	100
Новоселковский культурно-досуговый центр	100
Щучейский культурно-досуговый центр	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района, Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района, Новоселковский культурно-досуговый центр, Щучейский культурно-досуговый центр, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности (100 баллов).

Большинство респондентов организации культуры Жарковский культурно-досуговый центр, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности (71 баллов).

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
Жарковский культурно-досуговый центр	0	0	0	0	0	0
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	1	0	0	0	0	1
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	0	0	1	0	0	1
Новоселковский культурно-досуговый центр	0	0	0	0	0	0
Щучейский культурно-досуговый центр	0	0	0	0	0	0

В организациях культуры Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района, Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района, выполнен 1 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Жарковский культурно-досуговый центр, Новоселковский культурно-досуговый центр, Щучейский культурно-досуговый центр, отсутствуют условия 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	6	Сумма условий
Жарковский культурно-досуговый центр	0	0	0	0	1	0	1
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	0	0	0	0	1	1	2
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	0	0	0	0	1	1	2
Новоселковский культурно-досуговый центр	0	0	0	0	1	0	1
Щучейский культурно-досуговый центр	0	0	0	0	0	0	0

У организаций культуры Жарковский культурно-досуговый центр, Новоселковский культурно-досуговый центр, выполнены 1 из 6 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района, Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района, выполнены 2 из 6 условий доступности для инвалидов.

У организации культуры Щучейский культурно-досуговый центр, отсутствуют условия доступности для инвалидов.

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
Жарковский культурно-досуговый центр	100	100
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	100	100
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	99	99
Новоселковский культурно-досуговый центр	100	100
Щучейский культурно-досуговый центр	100	100

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

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

**Таблица 9.**

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Жарковский культурно-досуговый центр	26	100
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	66	100
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	63	98
Новоселковский культурно-досуговый центр	71	100
Щучейский культурно-досуговый центр	53	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры Жарковский культурно-досуговый центр, Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района, Новоселковский культурно-досуговый центр, Щучейский культурно-досуговый центр, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности (100%).

Почти все респонденты организации культуры Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района, 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.**

Показатели	Общая оценка организации культуры, %		
	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Жарковский культурно-досуговый центр	100	100	100
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	100	100	100
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	99	97	96
Новоселковский культурно-досуговый центр	100	100	100
Щучейский культурно-досуговый центр	100	100	100

У организаций культуры Жарковский культурно-досуговый центр, Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района, Новоселковский культурно-досуговый центр, Щучейский культурно-досуговый центр, абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 100% и условиями оказания услуг 100%.

В организации культуры Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района, почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам 99%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 97% и условиями оказания услуг 96%.

#### **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
--------------------------	-------------------------------	--------------------------	-------------------

Жарковский культурно-досуговый центр	161	57	0,354
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	2875	61	0,021
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	2750	67	0,024
Новоселковский культурно-досуговый центр	543	163	0,300
Щучейский культурно-досуговый центр	595	51	0,086

### 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	
Жарковский культурно-досуговый центр	10	10
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	10	10
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	10	10
Новоселковский культурно-досуговый центр	10	10
Щучейский культурно-досуговый центр	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	
Жарковский культурно-досуговый центр	0	13
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	8	13
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	8	13
Новоселковский культурно-досуговый центр	0	13
Щучейский культурно-досуговый центр	0	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Жарковский культурно-досуговый центр	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2 60
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2 60
Новоселковский культурно-досуговый центр	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0
Щучейский культурно-досуговый центр	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0

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	
Жарковский культурно-досуговый центр	54	54
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	53	53
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	62	62
Новоселковский культурно-досуговый центр	146	146

Щучейский культурно-досуговый центр	50	50
-------------------------------------	----	----

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	
Жарковский культурно-досуговый центр	14	14
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	44	44
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	46	48
Новоселковский культурно-досуговый центр	68	69
Щучейский культурно-досуговый центр	18	19

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Жарковский культурно-досуговый центр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Новоселковский культурно-досуговый центр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Щучейский культурно-досуговый центр	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	
Жарковский культурно-досуговый центр	55	57
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	61	61
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	64	67
Новоселковский культурно-досуговый центр	163	163
Щучейский культурно-досуговый центр	51	51

## 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	
Жарковский культурно-досуговый центр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Новоселковский культурно-досуговый центр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0
Щучейский культурно-досуговый центр	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Жарковский культурно-досуговый центр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Новоселковский культурно-досуговый центр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Щучейский культурно-досуговый центр	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0	0

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	
Жарковский культурно-досуговый центр		5	7
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района		9	9
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района		5	5
Новоселковский культурно-досуговый центр		16	16
Щучейский культурно-досуговый центр		6	6

#### 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	
Жарковский культурно-досуговый центр		57	57
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района		61	61
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района		66	67
Новоселковский культурно-досуговый центр		163	163
Щучейский культурно-досуговый центр		51	51

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	
Жарковский культурно-досуговый центр		57	57
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района		61	61
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района		66	67
Новоселковский культурно-досуговый центр		163	163
Щучейский культурно-досуговый центр		51	51

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	
Жарковский культурно-досуговый центр		15	15

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	
	Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	40
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	41	42
Новоселковский культурно-досуговый центр	115	115
Щучейский культурно-досуговый центр	27	27

#### 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	
	Жарковский культурно-досуговый центр	57
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	61	61
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	66	67
Новоселковский культурно-досуговый центр	163	163
Щучейский культурно-досуговый центр	51	51

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
	Жарковский культурно-досуговый центр	57
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	61	61
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	65	67
Новоселковский культурно-досуговый центр	163	163
Щучейский культурно-досуговый центр	51	51

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	
	Жарковский культурно-досуговый центр	57
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района	61	61
Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района	64	67
Новоселковский культурно-досуговый центр	163	163
Щучейский культурно-досуговый центр	51	51

### 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

У организаций Жарковский культурно-досуговый центр, Новоселковский культурно-досуговый центр, Щучейский культурно-досуговый центр отсутствует официальный сайт в сети "Интернет". У остальных организаций культуры содержится не вся необходимая информация в сети "Интернет", которую полагается размещать в соответствии с

требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599;

#### **Выявленные недостатки**

##### **Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района**

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))  
Перечень оказываемых платных услуг ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*  
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

##### **Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района**

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))  
Перечень оказываемых платных услуг ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*  
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

**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:

<b>Выявленные недостатки</b>
<p><b>Жарковский культурно-досуговый центр</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами</li> <li>2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</li> <li>4. Наличие сменных кресел-колясок</li> <li>5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</li> <li>6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению</li> </ol>
<p><b>Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</li> <li>4. Наличие сменных кресел-колясок</li> <li>5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</li> </ol>
<p><b>Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами</li> <li>2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>4. Наличие сменных кресел-колясок</li> <li>5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</li> <li>2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</li> <li>3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</li> </ol>

**Новоселковский культурно-досуговый центр**

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

**Щучейский культурно-досуговый центр**

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
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
  2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
  3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
  4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
  5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
  6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую 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 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	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

	(муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения			
<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
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

<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".

2.1.3	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

<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"/>

<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.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)

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

Да  Нет (переход к вопросу 8)

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

Да  Нет

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

Да  Нет

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

Да  Нет

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

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

Да  Нет (переход к вопросу 12)

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

Да  Нет

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

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

Да  Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?



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

Да     Нет

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

Да     Нет

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

\_\_\_\_\_

**16. Ваш пол:**  Мужской     Женский

**17. Ваш возраст** \_\_\_\_\_ (полных лет)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

### 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.

#### Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Межпоселенческая центральная библиотека Жарковского района (головная организация)	Создать модельную библиотеку
Детский отдел Межпоселенческой центральной библиотеки Жарковского района	Реконструировать санитарно-гигиеническую комнату (туалет).

#### Новоселковский культурно-досуговый центр

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Дубоцкий Сельский Дом культуры	-
Новоселковский сельский клуб	Приобрести современную аппаратуру.
	Ремонт
	Хотелось бы лучшее звучание аппаратуры
Сычевский Сельский Дом культуры	Обновление музыкальной аппаратуры

#### Межпоселенческий Дом культуры Жарковского района

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Изменить график работы - например: с 11 до 20 часов (вместо с 9 до 18). Изменить выходные дни на воскресенье и понедельник (вместо существующих субботы и воскресенья).
Организовывать вечерние мероприятия в выходные дни, например показ фильмов.
Не освещается полностью сцена

#### Жарковский культурно-досуговый центр

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Жарковский культурно-досуговый центр (головная организация)	Нужно перенести учреждение в деревню, так как оно находится на окраине и людям далеко ходить, особенно пожилым.
	Верните школьникам дискотеку, как было в мое время, это здорово

	Понравилось все. Все работники вежливые, работу выполняют качественно
--	---

### Щучейский культурно-досуговый центр

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Щучейский Сельский Дом культуры	хотелось бы больше специалистов