

ОТЧЕТ

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

2019

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

Название: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью

Адрес реального местонахождения: г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3

Телефон: +7 (391) 205-10-78

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Сайт организации в сети Интернет: www.kras-lider.ru

Руководитель организации: Можарова Наталья Александровна

Государственный (муниципальный) контракт: Договор на проведение работ по независимой оценке № _____

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. 8
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.	стр. 13
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. 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
Приложении 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры	стр. 26

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.

В Иланском районе Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении 1 организации культуры:

№ п/п	Полное наименование организации	Сокращенное наименование организации	Сведения об организации
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры “Межпоселенческая библиотечная система Иланского района Красноярского края”	МБУК “МБС”	Адрес: 663800, Красноярский край, Иланский район, г. Иланский, ул. Ленина, 57 Электронная почта: bs.ilansk@yandex.ru Телефон: +7 (39173) 2-13-09 Сайт: https://ilansklib.ru Директор: Кошкина Наталья Викторовна

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

Для сбора информации, размещенной на официальных сайтах организации 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 организации 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 сайте организации, 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 организации культуры, включая филиалы², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

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

№ п/п	Информация	МБС ³
1	Полное и сокращенное наименование организации	Да
2	Местонахождения организации	Да
3	Почтовый адрес организации	Да
4	Схема проезда	Нет
5	Дата создания организации	Да
6	Сведения об учредителе (учредителях)	Да
7	Структура организации	Да
8	Режим работы организации	Да
9	График работы организации	Да
10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	Да
11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных	Да

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"

³ Здесь и далее в таблицах мы будем применять сокращения названия оцениваемой организации культуры для Муниципального бюджетного учреждения культуры "Межпоселенческая библиотечная система Иланского района Красноярского края" в виде "МБС"

	подразделений и филиалов (при их наличии)	
12	Контактные телефоны организации	Да
13	Адреса электронной почты	Да
14	Форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Нет
15	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Нет
16	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее)	Да

Организация предоставила почти всю общую информацию о себе, отсутствует только схема проезда. Из способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг отсутствуют:

- форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;
- раздел «Часто задаваемые вопросы».

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

Таблица 2.

Наличие на официальном сайте информации о деятельности организации культуры

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

Организация в полной мере разместила информацию о своей деятельности на своём официальном сайте.

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

Таблица 3.

Наличие на официальном сайте организации культуры копий учредительных и других документов.

№ п/п	Документы	МБС
1	Устав организации	Да
2	Свидетельство о государственной регистрации	Нет
3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	Нет
4	Положение о филиалах и представительствах	Да
5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Да
6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	Да

порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

На официальном сайте организации отсутствуют копии следующих документов:

- свидетельство о государственной регистрации;
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.

В соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры в сети “Интернет”, утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры необходимо размещать результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации. Соответствующая информация была размещена в полной мере на сайте организации.

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

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

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

Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 2 к данному отчету.

На информационных стендах организации присутствует вся необходимая информация. Информация и её наличие представлены в Таблице 4.

Таблица 4.

Наличие информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры.

№ п/п	Информация	МБС
1	Название организации	Да
2	Режим работы	Да
3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да
4	Ф.И.О. руководителя организации	Да

5	Контактный телефон организации	Да
6	Адрес электронной почты организации	Да
7	Адрес сайта организации	Да
8	Информация о группах организации в социальных сетях	Да
9	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да
10	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да
11	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да
12	Информация о текущих мероприятиях организации	Да
13	Месячные планы мероприятий организации	Да

Таким образом можно сделать заключение, что организация в полной мере соответствует требованиям относительно открытости и доступности информации, размещаемой на информационном стенде.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

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

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

Распределение по полу и возрасту респондентов следующее:

Организация	Мужской пол	Женский пол	Диапазон возрастов	Средний возраст
МБС	34%	66%	от 18 до 69 лет	38 лет

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 17 июня по 17 июля 2019 года. В опросе могли принять участие получатели услуг не только головных организаций, но и их филиалов. Всего было опрошено 612 человек.

Для организации была создана уникальная ссылка для прохождения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/MSrM1xipRa517v9w5>

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. При посещении организации к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, обращалось подавляющее большинство респондентов организации (92%). Почти все из них удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (99%). Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

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

Показатели	МБС
Обращались к информационным стендам	92%
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	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". Для получения информации о деятельности организации её официальным сайтом пользовались 68% респондентов. Практически все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (99%). Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 6.

Таблица 6.

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

Показатели	МБС
Пользовались официальным сайтом организации	68%
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	99%

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 7.

Таблица 7.

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

№ п/п	Условия комфортности	МБС
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	60
2	Наличие и понятность навигации в помещении организации	47

3	Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	42
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	41
5	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	65
6	Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	30
7	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	37
8	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	46

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составил 46%.

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 казался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Таких оказалось 2% из числа респондентов, основная масса (80%) опрошенных удовлетворена доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

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

Показатели	МБС
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	2%
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	80%

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 9 и 10 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 9.

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

№	Условия доступности для инвалидов	МБС
---	-----------------------------------	-----

п/п		
1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да
2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Нет
3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да
4	Наличие сменных кресел-колясок	Нет
5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да

Территория организации не полностью оборудована с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- сменные кресла-коляски.

Таблица 10.

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

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

В организации присутствуют не все перечисленные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 11.

Таблица 11.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры.

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	МБС
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	98%
Обеспечение непосредственного оказания услуги	99%

Как мы видим из таблицы, практически все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 12.

Таблица 12.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры.

Показатели	МБС
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	49%
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	94%

Практически половина респондентов (49%) пользовались дистанционными формами взаимодействия, все они удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 13

Таблица 13.
Общая оценка организации культуры.

Показатели	МБС
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	99%
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	98%
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	98%

По всем трем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом.

Респонденты в конце опроса могли высказать свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, некоторые респонденты воспользовались

такой возможностью. Список предложений будет размещен в Приложении 4 “Предложения по улучшению условий оказания услуг в организации культуры”.

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

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были рассчитаны в соответствии с “Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. В таблице в строке «Макс.» – указаны максимальные значения по каждому параметру.

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

	1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.
Макс	100	10	10	100	в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия – 100
МБС	95	10	9	90	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) = 3
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации		

	сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты
Макс	100	В зависимости от числа опрошенных	В зависимости от числа опрошенных
МБС	99	552 / 560	413 / 419

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг.	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.	2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос
Макс	100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг - 100	100	В зависимости от числа опрошенных
МБС	100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	46	281 / 612

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов.	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Макс	100	Наличие пяти и более	100	Наличие пяти и более

		условий доступности для инвалидов		условий доступности для инвалидов
МБС	60	Количество условий доступности организации для инвалидов = 3	40	Количество условий доступности организации для инвалидов = 2
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.		3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
Макс	100		В зависимости от числа опрошенных	
МБС	80		8 / 10	

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.	4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.
Макс	100	В зависимости от числа опрошенных	100	В зависимости от числа опрошенных
МБС	98	601 / 612	99	607 / 612
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных		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	

	сервисов).	данный вопрос.
Макс	100	В зависимости от числа опрошенных
МБС	100	279 / 297

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.		5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	
Макс	100		В зависимости от числа опрошенных	
МБС	99		605 / 612	
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.	5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	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.
МАХ	100	В зависимости от числа опрошенных	100	В зависимости от числа опрошенных
МБС	98	598 / 612	98	597 / 612

5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности.

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

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	На официальном сайте организации в сети "Интернет" не представлена схема проезда к организации, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.	Необходимо разместить на сайте схему проезда к организации. В целом общая информация не сгруппирована в одном месте, а разбросана по разным разделам сайта. Рекомендуется собрать в одном разделе или в отдельном элементе сайта такую общую информацию, как: <ul style="list-style-type: none"> - полное и сокращенное наименование организации; - место нахождения организации; - почтовый адрес организации; - схема проезда; - дата создания организации; - сведения об учредителе (учредителях); - режим работы организации; - график работы организации; - Ф.И.О. и должность руководителя организации культуры - телефон; - электронная почта.
2.	На официальном сайте организации в сети "Интернет" не представлены два необходимых документа, дающие как общую информацию, так и информации о деятельности организации культуры, которые полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.	Необходимо загрузить на сайт два документа: <ul style="list-style-type: none"> - свидетельство о государственной регистрации; - решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.
3.	На официальном сайте организации в сети "Интернет" отсутствуют два способа обратной связи, которые должны там присутствовать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277.	Необходимо разместить на сайте недостающие способы обратной связи: <ul style="list-style-type: none"> - форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам; - раздел «Часто задаваемые вопросы».

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

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>Не все респонденты опроса отметили наличие и доступность условий комфортности предоставления в организации культуры, несмотря на то, что их наличие и доступность всех условий была подтверждена посещением. Все замечания и предложения в опросе касались исключительно улучшения материальной части организаций культуры и увеличения комфортности получения услуг, что свидетельствует о том, что созданные условия комфортности устраивают не всех их получателей.</p>	<p>Необходимо информировать посетителей о наличии условий комфортности получения услуг в организации, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)
2.	<p>Территория, прилегающая к организациям культуры, и их помещения не полностью оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов.</p>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов.</p>
3.	<p>В организации культуры обеспечены не все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	<p>По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁴

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание ⁵	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		

⁴ 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».

⁵ Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599

2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1	Да	Нет
2.4	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1	Да	Нет
3. Копии учредительных и других документов организации культуры				
3.1	Копия устава	1.1	Да	Нет
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1	Да	Нет
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1	Да	Нет
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1	Да	Нет
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1	Да	Нет
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1	Да	Нет
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.1	Да	Нет
4. Иная информация				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1	Да	Нет
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1	Да	Нет
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2	Да	Нет

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁶

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

⁶ 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”.

2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет
2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

Приложение 3

АНКЕТА⁷
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"/>

⁷ 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 организации культуры

Филиал	Предложение
Далайская библиотека	мало периодических изданий
Краснохлеборобовская библиотека	мало литературы для молодежи
Краснохлеборобовская библиотека	улучшить комплектование фондов
Межпоселенческая библиотека, г. Иланский	больше новой качественной литературы
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	побольше встреч с интересными людьми: поэты, художники
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	побольше современной фантастики
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	наличие туалета для читателей
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	современный дизайн как самого помещения, так и мебели, и технологичные "фишки"
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	расширить ассортимент периодических изданий для детей
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	пополнить библиотеку новой литературой
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	больше компьютеров
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	побольше игр современных настольных
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	ремонт современный в помещении
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	расширить ассортимент журналов
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	больше выставок местных мастеров ДПТ
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	больше наглядных книжек для маленьких детей
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	установить кондиционер
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	установите интерактивное оборудование
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	больше встреч с интересными и знаменитыми людьми
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	для просмотра медиа материалов, технику помощнее
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	в читальный зал удобные кресла
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	современную библиотеку
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	наличие туалета для читателей
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	наличие баллона с питьевой водой
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	установить питьевую воду

Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	установить баллон с питьевой водой
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	современный дизайн детской библиотеки
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	современное техническое оснащение детской зоны
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	побольше книг с различными эффектами
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	разнообразить периодическую печать
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	наличие туалета для читателей
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	установить кафе-машину
Межпоселенческая детская библиотека-музей, г. Иланский	организовать туалет для посетителей
Степановская библиотека	больше новой литературы