

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры г. Зея Амурской области.

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: Цибина 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. 22
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 24
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями 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 городе Зея Амурской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

Наименование организации	Наименование в отчете	Сведения об организации
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Зеи»	ДШИ	Почтовый адрес: 676244, Амурская область, г. Зея, мкр. Светлый 38 Руководитель: Дорощенко Галина Петровна Телефон: (41658) 3-08-55 Электронная почта: muzikzeya@yandex.ru Сайт: http://dshizeya.ru/
Муниципальное автономное учреждение Дом культуры «Энергетик» города Зеи	ДК	Почтовый адрес: 676244, Амурская область, г. Зея, ул. Шохина, 7 Руководитель: Гурская Светлана Александровна Телефон: (41658) 3-05-39 Электронная почта: direktor-dk12@mail.ru Сайт: http://energetik-dk.ru/
Муниципальное бюджетное учреждение «Зейская городская библиотека»	ЗГБ	Почтовый адрес: 676244, Амурская область, г. Зея, п. Шохина, 7 Руководитель: Парубенко Ирина Алексеевна Телефон: (41658) 3-05-75 Электронная почта: zead_book@mail.ru Сайт: http://bibliozeya.ru/
Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Зеи»	КМЗ	Почтовый адрес: 676246, Амурская область, г. Зея, ул. Мухина 247 Руководитель: Брылева Татьяна Петровна Телефон: (41658) 2-25-32 Электронная почта: zeyamuseum@yandex.ru Сайт: http://zeyamuseum.ru/

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

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

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

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети "Интернет". В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев «Открытость и доступность информации об организации культуры» и

“Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

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

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

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети “Интернет”, содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

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

Информация	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Полное и сокращенное наименование организации	Да	Да	Да	Да
Место нахождения организации	Да	Да	Да	Да
Почтовый адрес организации	Да	Да	Да	Да
Схема проезда	Да	Да	Да	Да
Дата создания организации	Да	Да	Да	Да
Сведения об учредителе (учредителях)	Да	Да	Да	Да
Структура организации	Нет	Нет	Нет	Да
Режим работы организации	Да	Нет	Да	Да
График работы организации	Да	Нет	Да	Да
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	Да	Да	Да	Нет
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	Нет	Нет	Нет	Нет

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”

Контактные телефоны организации	Да	Да	Да	Да
Адреса электронной почты	Да	Да	Да	Да
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Нет	Да	Да	Нет
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет	Нет	Нет	Нет
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да	Да	Да	Да

Как мы видим из Таблицы 1, ни одна из организаций не предоставила информацию полностью. У всех организаций отсутствует раздел “часто задаваемые вопросы” и “Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)”. Информация о структуре организации представлена только у КМЗ.

Далее оценивалось 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

Информация	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Сведения о видах предоставляемых услуг	Да	Да	Да	Да
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	Да	Да	Да	Да
Информация о планируемых мероприятиях	Нет	Да	Нет	Нет
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Да	Да	Да	Да

Как мы видим из Таблицы 2, только ДК предоставила на сайте полностью информацию о деятельности организации. В остальных организациях отсутствует информация о планируемых мероприятиях.

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. Как мы видим, на сайте ДШИ отсутствует 1 пункт из 7, у ЗГБ и КМЗ - 2 из 7, а у ДК информация представлена слабее - 4 из 7 пунктов отсутствуют.

У всех организаций отсутствуют положения о филиалах и представительствах (при их наличии).

Таблица 3.
Наличие на официальном сайте организации культуры копий
учредительных и других документов

Информация	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Копия устава	Да	Да	Да	Да
Свидетельство о государственной регистрации	Да	Нет	Да	Да
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	Да	Нет	Да	Да
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	Нет	Нет	Нет	Нет
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Да	Да	Да	Да
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да	Да	Да	Да
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Да	Нет	Нет	Нет

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. Как мы видим из Таблицы 4, у всех организаций присутствуют результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы.

Таблица 4. Иная информация

Информация	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Да	Да	Да	Да
План по улучшению качества работы организации	Да	Да	Да	Да
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	Да	Да	Да	Да

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

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 Р “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).

Организации разместили на стендах информацию о себе в полной мере.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

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

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Зеи»	118	40%
Муниципальное автономное учреждение Дом культуры «Энергетик» города Зеи	130	40%
Муниципальное бюджетное учреждение «Зейская городская библиотека»	36	40%
Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Зеи»	150	40%

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

Срок проведения опроса с 4 по 20 декабря 2019 года.

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

<https://forms.gle/Fuumbk9ZX8NnfAA2A>

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 5.

Таблица 5.

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

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Обращались к информационным стендам	86	85	94	93
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	98	100	100	93

Из числа респондентов, обратившихся к стендам организаций, подавляющее большинство респондентов удовлетворена открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 93%.

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 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	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Пользовались официальным сайтом организации	63	77	89	80
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	96	90	100	92

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 92%.

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, %

Условия комфортности	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	95	46	92	67
Наличие и понятность навигации в помещении организации	79	46	92	73
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	70	8	67	40
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	80	46	81	47
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	90	62	89	93
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)	75	46	92	67
Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	73	92	97	93
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	81	38	83	67

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, в пределах 38-83%.

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. 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	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	1	1	8	1
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	100	100	100	100

Все респонденты организаций, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 100%.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 9 и 10 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов.

Таблица 9.

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

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

На территории организаций отсутствуют почти все условия доступности для инвалидов (Таблица 9). Только ДК и ЗГБ оборудованы адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами. В остальных организациях отсутствуют все условия.

Таблица 10.

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

Условия доступности для инвалидов	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет	Нет	да	Нет
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет	Нет	Нет	Нет
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет	Нет	Нет	Нет
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Нет	Нет	Да	Да
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Нет	Да	Да	Да

Некоторые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, имеются в ДК, ЗГБ и КМЗ. В ДШИ условия отсутствуют вовсе (Таблица 10).

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	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	97	85	100	93
Обеспечение непосредственного оказания услуги	98	100	100	100

Как мы видим из Таблицы 11, уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах, а также непосредственного оказания услуги - не ниже 85%.

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	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	68	62	92	67
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100	100	100	90

Абсолютно все респонденты в ДШИ, ДК и ЗГБ из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников – уровень удовлетворенности 100%, В КМЗ данный показатель составляет 90%.

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 13.

Таблица 13.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	99	100	100	100
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	97	85	100	93
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	98	100	100	100

Почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (уровень удовлетворенности 99-100%). Основная масса опрошенных довольна организационными условиями предоставления услуг (уровень удовлетворенности 85-100%). И почти все респонденты удовлетворены условиями оказания услуг в целом - уровень удовлетворенности не ниже 98%.

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 ячейках, выделенных серым цветом, значения станут доступны после внесения данных на сайте bus.gov.ru.

Заполняется в начале	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
Численность респондентов	118	130	36	150
Доля респондентов	40%	40%	40%	40%

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

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
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	10/10	10/10	10/10	10/10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	8/10	7/10	8/10	8/10
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.	Количество функционирующ их способов взаимодействия (от одного до трех включительно) =90	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100	Количество функционирующ их способов взаимодействия (от одного до трех включительно) =90
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных				

открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».				
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)	100/102	110/110	34/34	130/140
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)	71/74	90/100	32/32	110/120

2. Комфортность условий предоставления услуг

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг				
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
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	88/118	60/130	33/36	100/150

3. Доступность услуг для инвалидов

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
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	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0	Количество условий доступности организации	Количество условий доступности организации	Отсутствуют условия доступности для инвалидов = 0

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
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	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 1 (20)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40)
Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
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 (учитываются только инвалиды и их представители)	1/1	0/0	3/3	0/1

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
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	115/118	110/130	36/36	140/150
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	116/118	130/130	36/36	150/150
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм				

взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)				
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.	80/80	80/80	33/33	90/100

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатели	ДШИ	ДК	ЗГБ	КМЗ
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.	117/118	130/130	36/36	150/150
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.	115/118	110/130	36/36	140/150
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.	116/118	130/130	36/36	150/150

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.	<p>На официальном сайте организации МБУ ДО «Детская школа искусств г. Зеи» в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Структура организации - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) - Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Информация о планируемых мероприятиях - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>
2.	<p>На официальном сайте организации МАУ ДК «Энергетик» г. Зеи в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Структура организации - Режим работы организации - График работы организации - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>

	<p>и филиалов (при их наличии)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Свидетельство о государственной регистрации - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации 	
3.	<p>На официальном сайте организации МБУ «Зейская городская библиотека» в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Структура организации - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Информация о планируемых мероприятиях - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>

4.	<p>На официальном сайте организации МБУ «Краеведческий музей г. Зеи» в сети "Интернет" не представлена следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) - Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Информация о планируемых мероприятиях - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации 	Необходимо восстановить работу сайта, обеспечить его необходимой информацией.
----	--	---

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>Территория, прилегающая к организации МБУ ДО «Детская школа искусств г. Зеи», и её помещения с учетом условий доступности для инвалидов оборудованы не полностью. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

	<p>или подъемными платформами</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) 	<p>инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
3.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУ «Зейская городская библиотека», и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и её помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с</p>

	<p>или подъемными платформами</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	<p>другими.</p>
4.	<p>Территория, прилегающая к организации МБУ «Краеведческий музей г. Зеи», и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие</p>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

	<p>инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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)	
--	---	--

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

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание⁴	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

³ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

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

1.16	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2	Да	Нет
1.17	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2	Да	Нет
1.18	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2	Да	Нет
2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)				
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1	Да	Нет
2.2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1		
2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1	Да	Нет
2.4	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1	Да	Нет
3. Копии учредительных и других документов организации культуры				
3.1	Копия устава	1.1	Да	Нет
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1	Да	Нет
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1	Да	Нет
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1	Да	Нет
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1	Да	Нет
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1	Да	Нет
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.1	Да	Нет
4. Иная информация				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения	1.1	Да	Нет

	об улучшении качества их деятельности			
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1	Да	Нет
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2	Да	Нет

Приложение 2

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры

ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁵

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1. Открытость и доступность информации об организации культуры.			
1.1	Название организации	Да	Нет
1.2	Режим работы	Да	Нет
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Нет
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации	Да	Нет

⁵ Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

1.5	Контактный телефон организации	Да	Нет
1.5	Адрес электронной почты организации	Да	Нет
1.6	Адрес сайта организации	Да	Нет
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Нет
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Нет
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да	Нет
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Нет
1.12	Месячные планы мероприятий организации	Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг

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

3. Доступность услуг для инвалидов

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

Приложение 3

АНКЕТА⁶
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры

⁶ Анкета разработана в соответствии с “Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Уважаемый участник опроса!

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

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

Да Нет (переход к вопросу 3)

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

Да Нет

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

Да Нет (переход к вопросу 5)

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

Да Нет

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

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

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

Да Нет (переход к вопросу 8)

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

Да Нет

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!