ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Цибина

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

 М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Костромской области

2022

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

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

**Сокращенное наименование:** ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 14.02.2019 г.

**ОКВЭД** 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

**Электронная почта**: info@kras-lider.ru

**Директор**: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг
 | стр. 3 |
| 1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры
 | стр. 3 |
| 1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг
 | стр. 5 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
 | стр.12 |
| 1. 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. 18 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 21 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 23 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 25 |
| Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса | стр.28 |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Наименование в таблицах** |
| ОГБУК «Библиотека имени А.Гайдара» | Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома |
| ОГКУК «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома |
| ОГБУК «Концертно-выставочной центр «Губернский» | Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома |
| ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека» | Костромская областная универсальная научная библиотека |
| ОГБУК «Костромской государственный ордена Трудового Красного Знамени драматический театр имени А.Н. Островского» | Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского |
| ОГБУК «Костромской губернский симыонический оркестр под управлением П. Герштейна» | Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна |
| ОГБУК «Областной Дом народного творчества» (город Кострома) имени народного артиста СССР, Героя Труда Российской Федерации Иосифа Давыдовича Кобзона | Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома |

**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 филиалы[[2]](#footnote-2), наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 13 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 13 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Интегральный показатель |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 13 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 13 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 13 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 13 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 13 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 13 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 13 |

Организации культуры разместили всю необходимую информацию на сайте в сети “Интернет”, показатель оценки высокий, информация представлена в полном объеме.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно 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).

После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть вся необходимая информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

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

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

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

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 27 июня по 17 августа 2022 года.

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

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfE1okSLQBQEnmyg5OSRKNv2Ak0z3i9PXrXsMbyRQm3v0tVDg/viewform?usp=sf_link>

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

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

**Таблица 2.**

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

| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 86 | 100 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 99 | 100 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 85 | 98 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 87 | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 85 | 98 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 85 | 99 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 100 | 100 |

Все или почти респонденты организаций культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности – доля удовлетворенных не ниже 98%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

**Таблица 3.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 75 | 98 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 98 | 100 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 77 | 98 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 78 | 98 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 94 | 96 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 76 | 99 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 100 | 100 |

Все или почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности – доля удовлетворенных не ниже 98%.

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

**Таблица 4.**

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

| Условия комфортности | Удовлетворены |
| --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 98 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 99 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 97 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 98 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 95 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 99 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 100 |

Все или почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены условиями комфортности предоставления услуг в организациях – доля удовлетворенных не ниже 95%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

**Таблица 5.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | Удовлетворены |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 100 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 100 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 100 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 100 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 100 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 100 |

Все респонденты организаций культуры, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности.

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

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Таблица 6.**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |

В организациях культуры Костромская областная универсальная научная библиотека, Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского и Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна оборудованы все условия доступности для инвалидов.

У организаций культуры Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома, Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома, Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома оборудованы 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома оборудованы 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

**Таблица 7.**

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

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Сумма условий |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |

В организации культуры Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома обеспечены все условия доступности для инвалидов.

В организациях культуры Костромская областная универсальная научная библиотека, Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского, Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома, Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома обеспечены 5 из 6 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома обеспечено 4 из 6 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна обеспечено 2 из 6 условий доступности для инвалидов.

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

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

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

**Таблица 8.**

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 100 | 100 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 100 | 100 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 99 | 99 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 100 | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 98 | 99 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 100 | 100 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 100 | 100 |

Все или почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия – доля удовлетворенных не ниже 99%.

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

**Таблица 9.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 72 | 100 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 96 | 99 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 73 | 98 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 75 | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 72 | 100 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 75 | 99 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 98 | 100 |

Все или почти все респонденты организаций культуры, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников – доля удовлетворенных не ниже 98%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

**Таблица 10.**

Общая оценка организации культуры, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 98 | 98 | 100 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 99 | 100 | 99 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 97 | 97 | 100 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 98 | 98 | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 99 | 99 | 98 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 99 | 99 | 100 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 100 | 100 | 100 |

В организациях культуры все или почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, а также довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг – доля удовлетворенных не ниже 97%.

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

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях https://bus.gov.ru

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Количество потребителей услуг**  | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 21920 | 167 | 1% |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 9450 | 114 | 1% |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 15000 | 102 | 1% |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 13751 | 126 | 1% |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 30000 | 142 | 1% |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 15000 | 217 | 1% |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 30000 | 303 | 1% |

**1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами  | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 10 | 10 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 10 | 10 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 10 | 10 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 10 | 10 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 10 | 10 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 10 | 10 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 10 | 10 |

| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 13 | 13 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 13 | 13 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 13 | 13 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 13 | 13 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 13 | 13 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 13 | 13 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 13 | 13 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 5 | 100 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 5 | 100 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 5 | 100 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 5 | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 5 | 100 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 5 | 100 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 5 | 100 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 98 | 98 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 165 | 165 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 118 | 120 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 110 | 110 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 254 | 259 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 184 | 185 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 102 | 102 |

| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 84 | 86 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 163 | 163 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 108 | 110 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 96 | 98 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 273 | 285 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 164 | 166 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 102 | 102 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |

|  |  |
| --- | --- |
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 112 | 114 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 166 | 167 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 138 | 142 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 124 | 126 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 287 | 303 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 215 | 217 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 102 | 102 |

**3. Доступность услуг для инвалидов**

| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 5 | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 5 | 100 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 5 | 100 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |

| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 6 | 6 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 128 | 128 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 7 | 7 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 8 | 8 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 11 | 11 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 29 | 29 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 31 | 31 |

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 114 | 114 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 167 | 167 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 140 | 142 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 126 | 126 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 296 | 303 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 216 | 217 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 102 | 102 |

| 4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 114 | 114 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 167 | 167 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 140 | 142 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 126 | 126 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 301 | 303 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 217 | 217 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 102 | 102 |

|  |  |
| --- | --- |
| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 82 | 82 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 160 | 161 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 102 | 104 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 94 | 94 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 218 | 218 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 162 | 163 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 100 | 100 |

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| 5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 112 | 114 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 166 | 167 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 138 | 142 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 124 | 126 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 299 | 303 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 215 | 217 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 102 | 102 |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 112 | 114 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 167 | 167 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 138 | 142 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 124 | 126 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 299 | 303 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 215 | 217 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 102 | 102 |

| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 114 | 114 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 166 | 167 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 142 | 142 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 126 | 126 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 297 | 303 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 217 | 217 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 102 | 102 |

**Предварительный расчет баллов по каждой организации**

**Номерам в таблице соответствуют:**

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

| Критерии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Итоговый показатель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома | 99,57 | 99,12 | 94,00 | 100,00 | 99,12 | 98,36 |
| Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома | 100,00 | 99,70 | 94,00 | 99,88 | 99,52 | 98,62 |
| Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома | 99,30 | 98,59 | 94,00 | 98,49 | 98,59 | 97,80 |
| Костромская областная универсальная научная библиотека | 99,62 | 99,21 | 100,00 | 100,00 | 99,21 | 99,61 |
| Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского | 98,75 | 97,36 | 100,00 | 98,81 | 98,35 | 98,65 |
| Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна | 99,66 | 99,54 | 76,00 | 99,69 | 99,54 | 94,89 |
| Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома | 100,00 | 100,00 | 80,00 | 100,00 | 100,00 | 96,00 |

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

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

У организаций культуры содержится вся необходимая информация в сети "Интернет", в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

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

Территория, прилегающая к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома**Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организацииВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома**Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |
| **Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома**Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организацииВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Костромская областная универсальная научная библиотека**Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского**Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна**Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииДублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома**Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНаличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемовВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |

Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

**6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.

Приложение 1

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[3]](#footnote-3)

| Информация | Наличие |
| --- | --- |
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | Да | Нет |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | Да | Нет |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | Да | Нет |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | Да | Нет |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | Да | Нет |
| 6. Режим, график работы организации культуры | Да | Нет |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | Да | Нет |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)[[4]](#footnote-4); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | Да | Нет |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | Да | Нет |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Да | Нет |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)[[5]](#footnote-5) | Да | Нет |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Да | Нет |

Приложение 2

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[6]](#footnote-6)
**Организация**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата посещения:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Время начала посещения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
**Время окончания посещения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

| 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры**
 |
| --- |
| № п/п | Объект оценки  | Наличие информации |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами |
| 1.1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | Да | Нет |
| 1.1.2 | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | Да | Нет |
| 1.1.3 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | Да | Нет |
| 1.1.4 | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | Да | Нет |
| 1.1.5 | Режим, график работы организации культуры | Да | Нет |
| 1.1.6 | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | Да | Нет |
| 1.1.7 | Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)[[7]](#footnote-7) | Да | Нет |
| 1.1.8 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 1.1.9 | Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)[[8]](#footnote-8) | Да | Нет |
| 1.1.10 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | 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

АНКЕТА[[9]](#footnote-9)

**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) | □ | □ |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | □ | □ |
| 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!**

Приложение 4

**Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса**

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

**Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома**

|  |
| --- |
| Больше современной литературы |
| Нет кулеров с питьевой водой для читателей |
| Плохой подъезд к библиотеке |

**Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома**

|  |
| --- |
| Провести работу с сотрудниками, работающими на вахте, так как при посещении КВЦ на отчётные концерты танцевальных коллективов, на репетициях сотрудники позволяют себе грубо и невежливо обращаться к детям пришедшим на репетицию, которые в последствии будут выступать на сцене, чем сбивают их настрой, дети итак всегда переживают. На иных концертах, спектаклях к новому году такого замечено не было. Видимо такое отношение распространяется только на отчетники танцевальных коллективов города.  |

**Костромская областная универсальная научная библиотека**

|  |
| --- |
| На бесплатной основе мероприятия увеличить. Изучение бесплатно Английского. Китайского языков. Ну хоть начальный уровень  |
| Форма поиска литературы на сайте не всегда срабатывала корректно |

**Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского**

|  |
| --- |
| Буфет дорогой, хотелось бы подешевле |
| Буфет подешевле  |
| В ложах третьего яруса неудобно сидеть втроём. Сделайте пожалуйста по 2 кресла |
| Есть необходимость продумать создание парковки, это единственная проблема при посещении данной организации. |
| Не помешало бы открыть или заключить договор на торговлю цветами в фойе или хотя бы на входе в театр.  |
| Не удовлетворяет работа буфета в театре, в частности ассортимент, очереди.  |
| Необходимо увеличить туалетную зону, во избежание километровых очередей, улучшить план посадки на галëрке, там вечная путаница кто где сидит и решить вопрос с отоплением, или предоставлять пледы.  |
| Отремонтируйте здание театра, а точнее фасадные его часть и не только с лицевой части. Облагородите территорию театра, там как будто была 3-я мировая война!!! А также хотелось бы видеть на сцене данного театра, больше классических произведений русских авторов, а не восхваление англосаксонских бездарей. Это вопрос к «пятой колонне» и режиссерскому составу во главе с руководством театра. Отдельная благодарность режиссеру театра юного зрителя, он определенно талантлив, если проводить параллели относительно увиденного, на большой и малой сцене . |
| Перестать издеваться над классикой. |
| Предлагаю в близлежащем парке (как идти к центру города, направо) сделать парковку. Просторной и удобной парковки очень не хватает |
| Репертуар, во многом дублирующий столичные театры и даже легендарные фильмы, - не самый интересный для театралов. Хочется, чтобы ставили пьесы современных авторов, российских и, в частности, костромских. |
| Сделать спектакли и на более раннее время |
| Следует сделать современный сайт, чаще его обновлять, более полно представить служащих в театре актёров. Активнее и объективнее (без придыхания к определенным "звездам"!!!) работать в соцсетях. Раскручивать новые имена: не одними "ветеранами" театр должен быть интересен. Сделать отдельную интернет-площадку для ТЮЗа. В целом требуется поменять концепцию рекламного подхода. Сейчас всё выглядит дремучим, замшелым... |
| Улучшить качество предоставляемых услуг на интернет ресурсах  |
| Улучшить сайт, наладить современные средства информации, заранее оповещать о предстоящих спектаклях |
| Улучшить сайт, организовать работу с целевой аудиторией, изменить репертуар |
| Хочется качественный буфет, соответствующий уровню театра  |

**Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна**

|  |
| --- |
| Неудобный график общественного транспорта |
| Нужен хороший буфет |
| Хорошее место для отдыха душой |

**Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома**

|  |
| --- |
| Концерты в последнее время проходят по будням, хотелось бы концерты в выходные дни |
| Не очень удобно пользоваться гардеробом, очень узкий коридор, необходимо перенести его ближе к выходу |
| Стало мало концертов в большом зале, хотелось бы больше |
| Хотелось бы, чтобы кинопоказы в ретро-кинотеатре проходили и по выходным дням |

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. [↑](#footnote-ref-1)
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” [↑](#footnote-ref-2)
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». [↑](#footnote-ref-3)
4. Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-4)
5. Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-5)
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”. [↑](#footnote-ref-6)
7. Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-7)
8. Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-8)
9. 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. [↑](#footnote-ref-9)