ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г.

 М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

2024

**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** – 16 Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 28.11.2022 г.

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

**Реквизиты:**

ООО «Банк Точка»

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810745374525104

р/с 40702810802500129057

**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. 4 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
 | стр. 8 |
| 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. 16 |
| 1. Предложения по совершенствованию деятельности организаций
 | стр. 13 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 15 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 19 |
| Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 22 |

**1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг[[2]](#footnote-2)**

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующей организации культуры:

|  |
| --- |
| **Наименование организации** |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» |

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

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

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организации культуры, включая филиалы[[3]](#footnote-3), 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 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем.

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).

В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Сайт | Стенд |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 4 | 10 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 11 | 10 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 11 | 10 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 11 | 10 |

На стендах и официальном сайте организации представлена вся необходимая информация.

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

*Результаты опроса*

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). Организация достигла необходимого числа опрошенных.

| **Наименование в опросе** | **Численность респондентов** |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 154 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 153 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 519 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 152 |

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.

Сроки проведения опроса с 24 июля по 6 августа 2024 года.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeBihH6vUL1skzRPRnczG94jidjtuBOcQ4iqzSn6Gy96ioqlw/viewform?usp=sf\_link

Ниже в таблице 2 представлены результаты опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

**Таблица 2.**

Результаты опроса получателей услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос анкеты | Удовлетворены  |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | 99% |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? | 100% |
| Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? | 89% |
| Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? | 100% |
| 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)? | 99% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | 99% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме? | 100% |
| Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым? | 99% |
| Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг? | 98% |
| Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | 99% |

*Результаты посещения*

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). Материалы, полученные Оператором, подтвердили наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

В Таблицах 3 и 4 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 ниже 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 3.**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

В 2 организациях культуры оборудовано 4 из 5 условий доступности для инвалидов:

1. Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению»
2. Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области»

В организации Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» оборудовано 2 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организации Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» оборудовано 1 из 5 условий доступности для инвалидов.

Номерам в Таблице 4 ниже 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 4.**

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать

услуги наравне с другими

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Сумма условий |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |

В организации культуры Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» обеспечены все условия доступности для инвалидов.

В организациях культуры Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» и Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» обеспечено 4 из 6 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» обеспечено 2 из 6 условий доступности для инвалидов.

**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

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

| 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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 10 | 10 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 10 | 10 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 10 | 10 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 4 | 13 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 11 | 13 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 11 | 13 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 11 | 13 |

| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |

| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 146 | 146 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 149 | 149 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 425 | 431 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 92 | 92 |

| 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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 139 | 142 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 151 | 151 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 449 | 461 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 86 | 86 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Выполнение индикатора[[4]](#footnote-4) |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 152 | 154 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 152 | 153 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 503 | 519 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 152 | 152 |

**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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |

| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 24 | 25 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 132 | 132 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 33 | 36 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 3 | 3 |

**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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 154 | 154 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 153 | 153 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 503 | 519 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 152 | 152 |

| 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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 154 | 154 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 153 | 153 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 514 | 519 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 152 | 152 |

| 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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 139 | 139 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 149 | 149 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 397 | 404 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 46 | 46 |

**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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 153 | 154 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 153 | 153 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 518 | 519 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 75 | 152 |

| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 154 | 154 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 151 | 153 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 516 | 519 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 152 | 152 |

| 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 |
| --- | --- |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 153 | 154 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 153 | 153 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 514 | 519 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 152 | 152 |

**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[[5]](#footnote-5) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромская областная библиотека для детей и молодежи имени Аркадия Гайдара» | 86,20 | 99,35 | 50,80 | 100,00 | 99,48 | 87,17 |
| Областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» | 97,69 | 99,67 | 94,00 | 100,00 | 99,74 | 98,22 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственная филармония Костромской области» | 96,89 | 98,46 | 83,50 | 98,03 | 99,34 | 95,24 |
| Областное государственное бюджетное учреждение культуры «Костромской государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник» | 97,69 | 100,00 | 74,00 | 100,00 | 84,80 | 91,30 |

**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**

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «КОСТРОМСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ ИМЕНИ АРКАДИЯ ГАЙДАРА»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация 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. Необходимо представить следующую информацию:

**Стенд**

Недостатки не выявлены

**Сайт**

|  |
| --- |
| Библиотека имени А.Гайдара |
| Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |
| 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)) |
| Виды предоставляемых услуг организацией культуры |
| Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* |
| Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) |
| Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события |
| Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

|  |
| --- |
| 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 |
| 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 |

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «БИБЛИОТЕКА-ЦЕНТР КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ РАБОТЫ ИНВАЛИДОВ ПО ЗРЕНИЮ»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация 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. Необходимо представить следующую информацию:

**Стенд**

Недостатки не выявлены

**Сайт**

|  |
| --- |
| Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| Перечень оказываемых платных услуг ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация 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. Необходимо представить следующую информацию:

**Стенд**

Недостатки не выявлены

**Сайт**

|  |
| --- |
| Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

|  |
| --- |
| Наличие сменных кресел-колясок |
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «КОСТРОМСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация 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. Необходимо представить следующую информацию:

**Стенд**

Недостатки не выявлены

**Сайт**

|  |
| --- |
| Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| Перечень оказываемых платных услуг ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* |
| Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

|  |
| --- |
| Название организации |
| Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |
| Наличие сменных кресел-колясок |
| Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |

**По следующим критериям недостатки не выявлены:**

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Приложение 1

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[6]](#footnote-6)

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

| 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)[[7]](#footnote-7); 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)[[8]](#footnote-8) | 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[[9]](#footnote-9)
**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)[[10]](#footnote-10) | 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)[[11]](#footnote-11) | 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[[12]](#footnote-12)

**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. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?** *(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) и прочие условия)*

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 8*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 12*)

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

*К организационным условиям предоставления услуг относятся: график работы 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!**

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. В соответствии со статьей 361Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. [↑](#footnote-ref-2)
3. 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-3)
4. В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционное способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в зависимости от текстового значения, поскольку на сайте bus.gov.ru и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта (exportIntegralData), баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями. [↑](#footnote-ref-4)
5. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях https://bus.gov.ru оценки делятся по категориям: 0–19 баллов «неудовлетворительно», 20–39 баллов «ниже среднего», 40–60 баллов «удовлетворительно», 61–80 баллов «хорошо», 81–100 баллов «отлично». [↑](#footnote-ref-5)
6. 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-6)
7. Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-7)
8. Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-8)
9. 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-9)
10. Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-10)
11. Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-11)
12. 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-12)