

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



Н.А. Цибина

2024 г.



«ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ
КОМПАНИЯ
«ЛИДЕР»
М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг в организации
муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Централизованная
система библиотечного и архивного дела"

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 ОТЧЕТА¹

| | |
|--|---------|
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг | стр. 3 |
| 2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры | стр. 3 |
| 3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг | стр. 4 |
| 4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | стр. 7 |
| 5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности | стр. 10 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 11 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 13 |
| Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 16 |

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с «Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг²

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

| Наименование организации |
|--|
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» |

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).

²В соответствии со статьей 361 Федерального 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.

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 информации об организации культуры, включая филиалы³, 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 |
|--|------|-------|
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 13 | 10 |

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 P-1681). Организация достигла необходимого числа опрошенных.

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”

| Наименование в опросе | Количество потребителей услуг в год | Численность респондентов | Доля респондентов |
|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 8288 | 106 | 0,013 |

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 6 по 17 декабря 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/1FAIpQLSeRPinfJL8G7tr2e3kSrrGjTAs2qXfv24XRENaiFO7jmGROmA/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? | 100% |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"? | 98% |
| Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? | 98% |
| 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)? | 98% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)? | 98% |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме? | 99% |
| 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 доступности 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 |
|--|---|---|---|---|---|---------------|
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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 |
|--|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |

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 |
|--|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 8288 | 106 | 0,013 |

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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 13 | 13 |

| | | |
|--|--|-----|
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 91 | 91 |

| | | |
|--|-----------------------|----|
| 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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 82 | 84 |

2. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | |
|--|--|------------------------------------|-----|
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора ⁴ | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | | 104 | 106 |

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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | | 0 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|----|
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Выполнение индикатора | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | | 24 | 24 |

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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | | 104 | 106 |

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 дистанционные 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.

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 105 | 106 |

| | | |
|--|-----------------------|----|
| 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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 81 | 82 |

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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 105 | 106 |

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 104 | 106 |

| | | |
|---|-----------------------|-----|
| 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 | |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 105 | 106 |

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 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------------------|
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела» | 96,54 | 99,06 | 62,00 | 98,62 | 98,87 | 91,02 |

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».

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

Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела»

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:

| |
|---|
| Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами |
| Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |
| Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |
| Наличие сменных кресел-колясок |
| Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| 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:

- «Открытость и доступность информации об организации»
- «Комфортность условий предоставления услуг»
- «Доброжелательность, вежливость работников организации»
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁶

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 ; 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 | Да | Нет |

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».

⁷ Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается.

| Информация | Наличие | |
|--|---------|-----|
| | | |
| предоставляемых услуг) | | |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) 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 |

⁸ Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁹

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 | Да | Нет |
| 1.1.8 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |

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”.

¹⁰Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да».

| 1. Открытость и доступность информации об организации культуры | | | |
|---|--|--------------------|-----|
| № п/п | Объект оценки | Наличие информации | |
| 1.1.9 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) 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 |

¹¹Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

| | | | |
|------------|---|----|-----|
| 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 |

АНКЕТА¹²
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

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.

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!