

с. Шушенское,  
2024 г.

Аналитический отчет по результатам  
сбора и обобщения информации о  
качестве условий оказания услуг  
организациями культуры  
РМБУК «Шушенская библиотечная  
система», МБУ «Районный центр  
культуры»

Оператор: ООО «ВЕКТОР»  
Генеральный директор: Н.В. Бережнева

## Оглавление

1. Методологический раздел .....	3
2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры .....	6
2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации».....	6
2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» .....	8
2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» .....	10
2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	12
2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» .....	14
2.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества оказания услуг организациями .....	16
Приложение 1. Рабочие карты .....	18
Приложение 2. Анкета опроса .....	22

## 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

### Основание для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
2. Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении 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»;
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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»;
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики 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»;

8. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

9. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

## **Методика проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

Независимая оценка качества оказания услуг проводится в отношении организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края РМБУК «Шушенская библиотечная система», МБУ «Районный центр культуры».

В рамках проведения независимой оценки оказания услуг были опрошены получатели услуг. Количество респондентов составило 600 человек. Выборочная совокупность составила 40% от генеральной совокупности или от числа получателей услуг в организациях, но не более 600 человек в организации.

В рамках НОКУ применялись 2 метода исследования:

- ✓ сбор информации о помещениях организации и прилегающей к ней территории. При обследовании организации заполнялся документ «Форма фиксации информации об организации» (Приложение 1) и составлялся фотоотчет по каждому оцениваемому параметру.
- ✓ исследование мнения получателей услуг о работе организации. Для этого проводился онлайн-опрос. Анкета опроса представлена в Приложении 2.

Дистанционный метод применялся при обследовании официального сайта организаций культуры. Данные о наличии/отсутствии информации фиксировались в «Форме фиксации информации об организации».

Вся полученная информация обрабатывалась с применением программ Excel и SPSS.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

### **2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации»**

В соответствии с приказом Минкультуры России 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» обеспечивается открытость и доступность информации и документов, определенных указанной статьей закона. В соответствии с данным приказом все организации культуры должны разработать и использовать в текущей деятельности сайт в сети «Интернет».

Для анализа показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальных сайтах организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» оценивалось наличие и количество обязательной к размещению информации на информационных стендах внутри организации и на сайте в телекоммуникационной сети Интернет. Перечень информации, обязательной к размещению на информационных ресурсах представлен в приложении 1 в «Форме фиксации информации об организации», таблица №1.

По результатам оценки у обеих организаций есть официальный сайт и информационные стенды в помещении организации. Объем информации

соответствует требованиям законодательства, т.е. информации представлено достаточно.

Таблица 1. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	100,0
	МБУ «Районный центр культуры»	100,0

Оценка открытости и доступности информации оценивалась по наличию и функционированию на сайте организации дистанционных способов обратной связи. Анализ данных показал, что у организаций имеются 5 из 6 дистанционных способов связи. Отсутствует раздел с часто задаваемыми вопросами у МБУ «Районный центр культуры» и техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (на момент проверки сайта гиперссылка на анкету опроса была неактивна) у РМБУК «Шушенская библиотечная система». Количество баллов по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» составило 100,0 в обеих организациях.

Таблица 2. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и

пр.); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	100,0
	МБУ «Районный центр культуры»	100,0

Открытость и доступность информации об организации оценивалась по изучению мнения получателей услуг об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет». Оценка проводилась посредством онлайн-опроса получателей услуг.

Статистика опроса получателей услуг показывает, что 97,8% получателей услуг удовлетворены информацией на стендах в помещениях организаций и 98,3% - на официальном сайте.

Таблица 3. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 1.3 «Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	98,2
2	МБУ «Районный центр культуры»	97,9

Рейтинг организаций культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации» показан в таблицах ниже.

Таблица 4. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по критерию «Открытость и доступность информации об организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,3
2	МБУ «Районный центр культуры»	99,1

## 2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

- Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг:



- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
  - наличие и понятность навигации внутри организации;
  - доступность питьевой воды;
  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
  - санитарное состояние помещений организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией.

Анализ показателя «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг» был осуществлен посредством исследования помещений организаций культуры. Оценивалось наличие и количество комфортных условий. Из 7 параметров оценки в обеих организациях культуры имеются все 7. Количество баллов по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 100,0.

Таблица 5. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	100,0
	МБУ «Районный центр культуры»	100,0

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организации оценивался, исходя из опроса получателей услуг. Статистика опроса показывает, что 99,7% получателей услуг удовлетворены условиями комфортности.

Таблица 6. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 2.3 «Удовлетворенность получателей услуг комфортностью предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,7

1	МБУ «Районный центр культуры»	99,8
---	-------------------------------	------

Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность» показана в таблицах ниже.

Таблица 7. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,8
1	МБУ «Районный центр культуры»	99,9

### 2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Доступность услуг для инвалидов оценивалась по трем направлениям: доступность помещения организации и территории, прилегающей к ней; доступность услуг организации культуры для людей с ОВЗ; изучалось мнение получателей услуг о доступности услуг для инвалидов.

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
  - оборудование входных групп пандусами/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.
- Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
  - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Оценка наличия на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов, а также наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показала следующее. РМБУК «Шушенская библиотечная система» имеет 3 параметра оценки и в МБУ «Районный центр культуры» присутствует 4 параметра оценки из 5.

Таблица 8. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	60,0
1	МБУ «Районный центр культуры»	80,0

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, оценивались по 6 параметрам. РМБУК «Шушенская

библиотечная система» имеет 5 параметров оценки и в МБУ «Районный центр культуры» присутствует 3 параметра оценки.

Таблица 9. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	100,0
2	МБУ «Районный центр культуры»	60,0

В рамках оценки доступности услуг для инвалидов оценивалась удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг организации культуры. Среди респондентов 14,2% отметили наличие инвалидности. Из них 95,9% полностью удовлетворены доступностью помещения, прилегающей к нему территории и оказываемыми услугами.

Таблица 10. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 3.3 «Удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	95,8
1	МБУ «Районный центр культуры»	95,9

Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг организаций культуры для инвалидов» показан в таблице ниже.

Таблица 11. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по критерию «Доступность услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	86,8
2	МБУ «Районный центр культуры»	76,8

#### **2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг по следующим показателям:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 99,1% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении.

Таблица 12. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,3
2	МБУ «Районный центр культуры»	98,8

По показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 99,2% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при получении услуг.

Таблица 13. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 4.2 «Удовлетворенность

получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	98,7
1	МБУ «Районный центр культуры»	99,7

Дистанционными способами связи с организациями пользовались 76,3% получателей услуг. По показателю 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» 99,3% получателей услуг из тех, кто пользовался дистанционными способами связи, удовлетворены взаимодействием с работниками организации.

Таблица 14. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 4.3 «Удовлетворенность участников отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,5
2	МБУ «Районный центр культуры»	99,2

Показатель удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, находится на высоком уровне. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» показан в таблице ниже.

Таблица 15. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,1
1	МБУ «Районный центр культуры»	99,2

## **2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг посредством опроса. Для этого оценивались следующие показатели:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

Анализ анкет получателей услуг показал, что 99,2% респондентов готовы рекомендовать организацию.

Таблица 16. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 5.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,3
2	МБУ «Районный центр культуры»	99,0

Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие) выразили 99,5% получателей услуг.

Таблица 17. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 5.2 «Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
2	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,2
1	МБУ «Районный центр культуры»	99,8

Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации в целом находится на высоком уровне. 99,8% получателей услуг выразили удовлетворенность оцениваемым показателем.

Таблица 18. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по показателю 5.3 «Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,8
2	МБУ «Районный центр культуры»	99,7

Рейтинг организаций по показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлены в таблице ниже.

Таблица 19. Рейтинг организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,6
2	МБУ «Районный центр культуры»	94,9

## **2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества оказания услуг организациями**

Итоговая оценка качества условий оказания услуг организаций культуры формировалась на основании средневзвешенной суммы критериев оценки.

Таблица 20. Сводная таблица итоговых баллов по критериям оценки организаций культуры пгт Шушенское Шушенского муниципального района Красноярского края, балл

Наименование организации	K1	K2	K3	K4	K5	S
РМБУК «Шушенская библиотечная система»	99,3	99,8	86,8	99,1	99,6	96,9
МБУ «Районный центр культуры»	99,1	99,9	76,8	99,2	99,5	94,9

### **Основные выводы по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры МБУ ГО «город Каспийск» «Каспийский городской краеведческий музей»:**

- ✓ У обеих организаций есть официальный сайт и информационные стенды в помещениях организаций. Их наполняемость необходимой информацией соответствует требованиям законодательства.
- ✓ В организациях имеются все условия комфортности, что позволило им набрать 100,0 баллов.
- ✓ Доступность зданий организаций и прилегающей к ним территории, а также услуг для инвалидов находится на среднем уровне. При этом среди получателей услуг отмечено довольно большая доля получателей услуг с



инвалидностью. В РМБУК «Шушенская библиотечная система» отсутствует стоянка для автотранспорта инвалидов и сменные кресла-коляски. В МБУ «Районный центр культуры» отсутствует стоянка для автотранспорта инвалидов.

В обеих организациях культуры отсутствует возможность предоставления сурдоперевода (тифлосурдоперевода). В МБУ «Районный центр культуры» отсутствуют таблички и указатели со шрифтом Брайля помощь по сопровождению инвалидов в помещениях и на прилегающей территории.

- ✓ Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организаций, а также организационными условиями находится на высоком уровне.

**Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг:**

1. Обеспечить организации креслом-коляской.
2. При наличии технической возможности создать стоянку для автотранспортных средств инвалидов вблизи или на территории РМБУК «Шушенская библиотечная система».
3. Заключить договоры на оказание услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) или установить соответствующее программное обеспечение.
4. Пройти обучение сотрудникам организации по сопровождению инвалидов в МБУ «Районный центр культуры».
5. В МБУ «Районный центр культуры» установить таблички/указатели со шрифтом Брайля.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА ФИКСАЦИИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

### Форма фиксации информации об организации культуры МБУ ГО «город Каспийск» «Каспийский городской краеведческий музей»

#### Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

Дата проведения наблюдения: \_\_\_\_\_

Отметка об отнесении зданий организации к ОКН<sup>1</sup> (нужное подчеркнуть): да / нет

*Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.*

Таблица № 1

№	Наличие информации на стендах организации	Отметка о наличии информации
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при их наличии)	
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	

<sup>1</sup> ОКН – объекты культурного, исторического, архитектурного наследия

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	
5)	Режим, график работы организации культуры	
6)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	
7)	Перечень оказываемых платных услуг (при их 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)	
8)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	
9)	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	
10)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	

Таблица № 2

№	Наличие информации на сайте организации	Отметка о наличии информации
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0
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))	0
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	0
6)	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	0
7)	Режим, график работы организации культуры	0
8)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0

9)	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)	0
10)	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
11)	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
12)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
13)	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	0
14)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1

**Показатель № 1.2:** Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии на сайте	функционировании
<b>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b>			
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».**

**Показатель № 2.1:** Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
-------	------------------	----------------------

1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) с использованием сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов».**

***Показатель № 3.1: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.***

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

***Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:***

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
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)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

ФИО эксперта: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

## **ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ОПРОСА**

### **Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией культуры**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организацией культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций (учреждений) и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не требуется. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организацией гарантируется.

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. 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»?

1. Да 2. 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 у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 8)

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

1. Да 2. 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 справочной, кассиры и т.д.)?

1. Да 2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да 2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного

обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 2. Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да 2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да 2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да 2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: \_\_\_\_\_

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской  
2. Женский

17. Ваш возраст \_\_\_\_\_  
(укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!



