ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Георгиевского городского округа Ставропольского края

2022

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

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

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

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

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

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

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

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

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

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

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

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-2)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг | стр. 3 |
| 1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры | стр. 3 |
| 1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг | стр. 5 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | стр.10 |
| 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. 15 |
| 1. Предложения по совершенствованию деятельности организаций | стр. 17 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 18 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 20 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 23 |
| Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса | стр. 26 |

**1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг[[2]](#footnote-3)**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Наименование в таблицах** |
| МБУК «Централизованная клубная система» г. Георгиевск | Централизованная клубная система Георгиевского городского округа |
| МБУК «Георгиевская централизованная библиотечная система» | Георгиевская централизованная библиотечная система |
| МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» ст. Незлобная | Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы[[3]](#footnote-4), 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. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Интегральный показатель |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 13 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 13 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 12 |

Организации культуры разместили всю или почти всю необходимую информацию на сайте в сети “Интернет.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствуют и на них есть вся необходимая информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Численность респондентов** |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 676 |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 445 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 371 |

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

Срок проведения опроса с 18 апреля по 24 июня 2022 года.

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

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdd1Sb90f2_NTx6kZHofhH9WQuppxyZlUBBgF7odKOP1wNZfQ/viewform?usp=sf_link>

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

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

**Таблица 2.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 96 | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 96 | 100 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 94 | 99 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры Георгиевская централизованная библиотечная система, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (100%).

Почти все респонденты организации культуры Централизованная клубная система Георгиевского городского округа, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (99%).

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

**Таблица 3.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 92 | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 91 | 99 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 73 | 100 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры Георгиевская централизованная библиотечная система, Централизованная клубная система Георгиевского городского округа, удовлетворены полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (100%).

Почти все респонденты организации Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа, удовлетворены полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (99%).

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

**Таблица 4.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Условия комфортности | Удовлетворены |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 99 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 99 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 94 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий высокий 94-99%.

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

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

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

**Таблица 5.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | Удовлетворены |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 91 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 98 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 97 |

Почти все респонденты организаций культуры Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа, Централизованная клубная система Георгиевского городского округа, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности (97-98 баллов).

Основная масса респондентов организации культуры Георгиевская централизованная библиотечная система, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности (91 балл).

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

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

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Таблица 6.**

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

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |

В организациях культуры Георгиевская централизованная библиотечная система, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа выполнены 2 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организации культуры Централизованная клубная система Георгиевского городского округа выполнены 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

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

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

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

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

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

**Таблица 7.**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Сумма условий |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |

У организации культуры Георгиевская централизованная библиотечная система выполнены 4 из 6 условий доступности для инвалидов.

В организации Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа выполнено 1 из 6 условий доступности для инвалидов.

У организации Централизованная клубная система Георгиевского городского округа выполнены 2 из 6 условий доступности для инвалидов.

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

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

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

**Таблица 8.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 99 | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 99 | 100 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 99 | 99 |

Почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия.

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

**Таблица 9.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 91 | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 79 | 99 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 72 | 100 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры Георгиевская централизованная библиотечная система, Централизованная клубная система Георгиевского городского округа из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

Почти все респонденты организации Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

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

**Таблица 10.**

Общая оценка организации культуры, %

| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
| --- | --- | --- | --- |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 99 | 100 | 99 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 100 | 99 | 99 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 99 | 99 | 99 |

В организациях культуры Георгиевская централизованная библиотечная система, Централизованная клубная система Георгиевского городского округа почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 99-100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 100% и условиями оказания услуг 99%.

У организации культуры Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 99% и условиями оказания услуг 99%.

**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** |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 488808 | 676 | 1% |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 18135 | 445 | 2% |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 34856 | 371 | 1% |

**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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 10 | 10 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 10 | 10 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 13 | 13 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 13 | 13 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 12 | 13 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | | Выполнение индикатора | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 426 | 428 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 357 | 358 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 629 | 633 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 407 | 408 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 337 | 339 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 489 | 491 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 441 | 445 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 368 | 371 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 634 | 676 |

**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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Выполнение индикатора | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 87 | 96 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 78 | 80 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 87 | 90 |

**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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 442 | 445 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 369 | 371 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 671 | 676 |

| 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 | |
| --- | --- | --- |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 443 | 445 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 370 | 371 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 670 | 676 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 406 | 407 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 290 | 292 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 484 | 486 |

**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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 442 | 445 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 370 | 371 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 666 | 676 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 443 | 445 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 368 | 371 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 666 | 676 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 442 | 445 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 369 | 371 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 666 | 676 |

**Предварительный расчет баллов по каждой организации**

**Номерам в таблице соответствуют:**

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

| Критерии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Итоговый показатель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Георгиевская централизованная библиотечная система | 99,86 | 99,55 | 71,19 | 99,50 | 99,37 | 93,89 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа | 99,83 | 99,60 | 49,25 | 99,54 | 99,49 | 89,54 |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа | 95,48 | 96,89 | 63,00 | 99,27 | 98,52 | 90,63 |

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

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

На сайтах организаций культурыМежпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа иГеоргиевская централизованная библиотечная системасодержится вся необходимая информация.У организации культуры Централизованная клубная система Георгиевского городского округасодержится не вся необходимая информация в сети "Интернет", которую полагается размещать 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.

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **Централизованная клубная система Георгиевского городского округа**  - 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)  - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |

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

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

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **Георгиевская централизованная библиотечная система**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа**  - 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  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)  - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **Централизованная клубная система Георгиевского городского округа**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |

Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

**6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций**

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

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

Приложение 1

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

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[4]](#footnote-5)

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)[[5]](#footnote-6); 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)[[6]](#footnote-7) | 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[[7]](#footnote-8)  
**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)[[8]](#footnote-9) | 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)[[9]](#footnote-10) | 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[[10]](#footnote-11)

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**

**услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 3*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 5*)

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

□ Да □ Нет

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

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 8*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 12*)

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет

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

*К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).*

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**16. Ваш пол:** □Мужской □ Женский **17. Ваш возраст** \_\_\_\_ (*полных лет*)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

Приложение 4

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

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

**Централизованная клубная система Георгиевского городского округа**

|  |  |
| --- | --- |
| **Филиалы** | **Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации** |
| Городской Дворец культуры | Зона для ожидания детей и комфортные раздевалки |
| Рекламный электронный щит |
| Шаумяновский сельский Дом культуры | Капитальный ремонт, очень давно не было |
| Обеспечить ДК новейшей аппаратурой |
| Капитальный ремонт |
| Мы посещаем танцевальный кружок, детям необходим специально оборудованный класс |
| Кресла в зале очень старые, неудобно сидеть. Хотелось бы, чтобы их заменили. |
| Обильненский сельский Дом культуры | Побольше бы праздничных мероприятий и дискотек, кому за... |
| Концертов с посиделками для пожилых бы больше |
| Урухский сельский Дом культуры | Учреждению требуется капитальный ремонт |
| Построить в здании Дома культуры туалет |
| Нет туалета внутри помещения.Нет летней сцены. |
| Ремонт ДК, создание санитарно-гигиенических условий(туалеты внутри помещения ДК) |
| туалет внутри здания, летняя сцена |
| Внутри помещений установить туалет,а также возле ДК посадить клумбы цветов красивых, как было 2005 году |
| Хочется туалет внутри ДК, которому требуется ремонт. |
| Капитальный ремонт и туалет внутри здания, уличная сцена, в концертном зале нормальные стулья. |
| Сцена, а в частности пол в ужасном состоянии, нужно делать ремонт. И само здание внутри оставляет желать лучшего. Стулья для зрителей также. Через одно сломанное. Нет красивых декорированных зон для фото в костюмах. Нет туалета в помещении для детей. Графиком посещения занятий немного недовольны, в воскресенье не удобно. Хотелось бы, чтобы у ребёнка был хотя бы 1 выходной. |
| Хотелось бы, чтобы в выбранной мной организации появились: туалет и летняя уличная сцена |
| У детей отсутствует туалет в здании и помыть руки тоже нет возможности. Дети 5 лет должны прерывать занятия танцами и бежать на улицу, в холодную погоду, чтобы сходить в туалет. Это огромный минус в работе ДК ст. Урухской. |
| Централизованная клубная система Георгиевского городского округа (головная организация) | Ремонт ДК,туалет внутри помещения, кулер. |
| Георгиевский городской Дом культуры | Белого устройство зрительного зала |
| Условия не удовлетворяют внешнего вида заведения, но это к его работникам в принципе не имеет отношения. |
| Лысогорский сельский Дом культуры | Побольше театрализованных представлений |
| Необходим ремонт и санузел |
| Благоустройство зрительного зала |
| Нижнезольский сельский Дом культуры | Доступ в интернет |
| Краснокумский сельский Дом культуры | Необходимо построить концертный зал. |
| Построить новый зрительный зал |
| Сделать хорошую сцену |
| Георгиевский сельский Дом культуры | Сделать ремонт здания. А именно починить отопление и заменить окна. Так как деткам прохладно заниматься на втором этаже и в зале |
| Нужен ремонт здания ДК |
| Обновить музыкальную аппаратуру, приобрести музыкальные инструменты |
| Балковский сельский Дом культуры | Ремонт туалета и фойе |

**Межпоселенческая централизованная библиотечная система Георгиевского городского округа**

|  |  |
| --- | --- |
| **Филиалы** | **Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации** |
| Межпоселенческая центральная библиотека | Хотелось бы больше нового поступления |
| Незлобненская сельская библиотека №8 | Больше новых книг |
| Новозаведенская сельская библиотека №15 | Больше интересной литературы |
| Перевести библиотеку на первый этаж |
| Краснокумская сельская библиотека №4 | Краснокумскую сельскую библиотеку просим кондиционер |
| Больше новых книг в библиотеку |
| Новоульяновская сельская библиотека №21 | Нужен пандус |
| Лысогорская сельская библиотека №9 | Поставить кулеры |
| Обильненская сельская библиотека №14 | Повысить оплату труда |

**Георгиевская централизованная библиотечная система**

|  |  |
| --- | --- |
| **Филиалы** | **Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации** |
| Центральная юношеская библиотека | Покупать больше новых книг |
| Центральная городская библиотека | Техническое оснащение |
| Городская библиотека №2 | Больше книг |
| Георгиевская централизованная библиотечная система (головная организация) | Можно к книгам в комплект давать закладки и т.д. |
| Техническая оснащенность |
| Компьютеры |
| Центральная детская библиотека | Замена мебели и дизайна |
| Улучшение материальной базы |
| Улучшить материальную базу учреждения |
| Необходим ремонт |
| Нужны новые витрины |
| Нужно оформить библиотеку по современному |

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-2)
2. В 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. [↑](#footnote-ref-3)
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-4)
4. 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-5)
5. Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-6)
6. Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-7)
7. 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-8)
8. Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-9)
9. Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-10)
10. 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-11)