ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры г. Богучар Воронежской области

2019

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

Название: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью

Адрес реального местонахождения: г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3

Телефон: +7 (391) 205-10-78

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Сайт организации в сети Интернет: www.kras-lider.ru

Руководитель организации: Цибина Наталья Александровна

Государственный (муниципальный) контракт: Договор на проведение работ по независимой оценке № 1

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[1]

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг.	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры.	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.	стр. 7
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.	стр. 13
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности.	стр.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. 22

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

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

В г. Богучар Воронежской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении трех организаций культуры:

Наименование организации	Наименование в отчете	Сведения об организации
Муниципальное казенное учреждение культуры Богучарский районный историко-краеведческий музей	МКУ «БРИМ»	**Почтовый адрес:** 396790, Воронежская область, г. Богучар, ул. Ленина, 34-а **Руководитель:** Василенко Екатерина Валерьевна **Телефон:** 8(47366)22793 **Электронная почта:** muzey50@mail.ru **Сайт**: https://bikm.vrn.muzkult.ru/
Районное муниципальное казенное учреждение культуры «Богучарская межпоселенческая центральная библиотека»	РМКУ «БМЦБ»	**Почтовый адрес:** 396790, Воронежская область, г. Богучар, ул. Карла Маркса, д.2 **Руководитель:** Чупцова Татьяна Петровна **Телефон:** 8(47366)21794 **Электронная почта:** boglibcdi@mail.ru **Сайт**: http://boglibcd.ru
Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческий центр народного творчества и культуры» Богучарского муниципального района	МКУ «МЦНТК»	**Почтовый адрес:** 396790, Воронежская область, г. Богучар, пл. Ленина, д.2 **Руководитель:** Калайтан Евгения Владимировна **Телефон:** 8(47366)21398 **Электронная почта:** otdelpokulture.boguchar@yandex.ru **Сайт**: http://www.boguchar.ru/n%D0%B5zavisimaya-otsenka/Nez_otsenka_obrazov/info_kultura/index.php

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

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

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;
- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы[2], наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1.
Наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы, и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Информация	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Полное и сокращенное наименование организации	Да	Да	Да
Место нахождения организации	Да	Да	Да
Почтовый адрес организации	Да	Да	Да
Схема проезда	Да	Да	Да
Дата создания организации	Да	Да	Да
Сведения об учредителе (учредителях)	Да	Да	Да
Структура организации	Да	Да	Да
Режим работы организации	Да	Да	Да
График работы организации	Да	Да	Да
Фамилии, имена, отчества, должности	Да	Да	Да

2 Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”

руководящего состава организации культуры			
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	Да	---[3]	Да
Контактные телефоны организации	Да	Да	Да
Адреса электронной почты	Да	Да	Да
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да	Да	Да
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Да	Да	Да
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да	Да	Да

Организации в полной мере представили общую информацию о себе.

Далее оценивалось наличие информации о деятельности организации культуры, включая филиалы. Результаты оценки представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Наличие на официальном сайте информации о деятельности организации культуры

Информация	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Сведения о видах предоставляемых услуг	Да	Да	Да
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	Да	Да	Да
Информация о планируемых мероприятиях	Да	Да	Да
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Да	Да	Да

Как мы видим из Таблицы 2, организации представили полную информацию о своей деятельности.

В соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры должны присутствовать копии учредительных и ряда других документов организации культуры, дающих как общую информацию, так и информацию о деятельности организации культуры. Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайтах организации представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Наличие на официальном сайте организации культуры копий учредительных и других документов.

Информация	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Копия устава	Да	Да	Да

3 Отсутствуют филиалы или структурные подразделения

Свидетельство о государственной регистрации	Да	Да	Да
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	Да	Да	Да
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	Да	Да	Да
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Да	Да	Да
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да	Да	Да
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	---	---	---

Как мы видим, организации представили информацию о соответствующих документах в полной мере. Во всех трех организациях отсутствует деятельность, подлежащая лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, поэтому копии лицензий не представлены.

В соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры в сети “Интернет”, утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры необходимо размещать результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры. Данная информация полностью отсутствует у всех рассматриваемых организаций. Помимо этого, у МКУ «МЦНТК» отсутствует план по улучшению качества работы организации.

Таблица 4. Иная информация

Информация	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Нет	Нет	Нет
План по улучшению качества работы организации	Да	Да	Нет
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов	Да	Да	Да

по зрению			

В группе показателей 3.2. “Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими”, входящей в критерий “Доступность услуг для инвалидов” Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599, есть показатель “Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению”. Данный показатель обеспечен у всех организаций.

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).

Организации разместили на стендах информацию о себе в полной мере.

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.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации:

Организация	**Опрошено чел.**
МКУ «БРИМ»	129
РМКУ «БМЦБ»	524
МКУ «МЦНТК»	269

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. Ознакомиться с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Опрос проводился на бумажных носителях, обработка анкет проводилась Оператором. Сроки проведения опроса с 22 ноября по 1 декабря 2019 года.

Перейдем к результатам опроса по 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 5.

Таблица 5.
Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на нем, %

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Обращались к информационным стендам	95	92	97
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100	100	100

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, абсолютно все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных 100%.

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 6.

Таблица 6.
Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Пользовались официальным сайтом организации	65	91	58
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	99	100	97

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", подавляющее большинство удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 97%.

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 7.

Таблица 7.
Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %.

Условия комфортности	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	98	39	97
Наличие и понятность навигации в помещении организации	94	67	96
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	93	61	98
Наличие и доступность санитарно-гигиенических	82	56	96

помещений в организации			
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	96	79	93
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)	85	67	94
Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	83	57	96
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	90	60	96

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составляет более 60%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

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

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	12	19	24
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	97	96	98

Почти все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности не ниже 96%.

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 9 и 10 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 9.
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Условия доступности для инвалидов	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Да	Да
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Нет	Нет	Да
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Да	Да
4. Наличие сменных кресел-колясок	Нет	Нет	Нет
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Нет	Нет	Да

Территория организаций не полностью оборудована с учетом доступности для инвалидов (Таблица 9). МКУ «МЦНТК» оборудовано на 80% от требуемых условий, РМКУ «БМЦБ» и МКУ «БРИМ» - на 40%. У всех организаций отсутствуют сменные кресла-коляски.

Таблица 10
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Условия доступности для инвалидов	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Да	Нет
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет	Да	Нет
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет	Нет	Нет
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет	Да
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Да	Да

Аналогичным образом обстоит ситуация с условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими. Наиболее полно условия соблюдены в РМКУ «БМЦБ» и МКУ «БРИМ» (60%), чуть меньше в МКУ «МЦНТК» на 40%. У всех организаций отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (Таблица 10).

Следующие 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 11.

Таблица 11.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	100	99	100
Обеспечение непосредственного оказания услуги	100	99	100

Как мы видим из Таблицы 12, подавляющее большинство респондентов организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 99%. Удовлетворенность обеспечением непосредственного оказания услуги на том же уровне (99%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 12.

Таблица 12.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	79	83	87
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	100	100	99

Почти все респонденты в организации, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности не ниже 99%.

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 13

Таблица 13.
Общая оценка организации культуры, %

Показатели	РМКУ	МКУ	МКУ

	«БМЦБ»	«БРИМ»	«МЦНТК»
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	100	100	100
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	100	100	100
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100

По всем трем показателям абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (уровень удовлетворенности 100%). Также все довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом - уровень удовлетворенности 100%.

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

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были рассчитаны в соответствии с “Единым порядком 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”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. В ячейках, выделенных серым цветом, значения станут доступны после внесения данных на сайте bus.gov.ru.

Заполняется в начале	МКУ «БРИМ»	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «МЦНТК»
Численность респондентов	129	524	269
Доля респондентов	40%	40%	40%

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ			
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10	10/10	9/10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10	10/10	10/10
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование			

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг

РМКУ «БМЦБ»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100
МКУ «БРИМ»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100
МКУ «МЦНТК»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».			
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)	496/496	119/119	261/261
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)	333/338	117/117	152/156

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг

МЦБ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
БРИМ	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
МЦНТК	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг			
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	445/524	86/129	252/269

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов

РМКУ «БМЦБ»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 2(40)
МКУ «БРИМ»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 2(40)
МКУ «МЦНТК»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 4(80)

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

РМКУ	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с

«БМЦБ»	другими (от одного до четырех) = 3(60)
МКУ «БРИМ»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 3(60)
МКУ «МЦНТК»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2(40)

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.			
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 (инвалиды и их представители)	60/62	23/24	63/64

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			
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	524/524	128/129	268/269
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы			
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	524/524	128/129	269/269
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)			
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.	415/415	107/107	232/234

Показатели	РМКУ «БМЦБ»	МКУ «БРИМ»	МКУ «МЦНТК»
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.			
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать	523/524	129/129	269/269

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.			
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.			
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	524/524	129/129	269/269
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.			
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.	523/524	129/129	269/269

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.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1	На официальных сайтах всех трех организаций не представлены результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности. На сайте МКУ «Межпоселенческий центр народного творчества и культуры» отсутствуют планы по улучшению качества работы организации.	Необходимо представить на сайте организаций всю недостающую информацию.

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

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	Территория, прилегающая к организации культуры РМКУК «Богучарская межпоселенческая центральная	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения

	библиотека», и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют: - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют: - 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)	условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
2.	Территория, прилегающая к организации МКУ Богучарский районный историко-краеведческий музей, и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. В организации отсутствуют: - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют: - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

	(тифлосурдопереводчика) - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
3.	Территория, прилегающая к организации МКУ«Межпоселенческий центр народного творчества и культуры», и её помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов**.** В организации отсутствуют: - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие сменных кресел-колясок В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют: - 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)	По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Приложение 1

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[4]

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует				
№	**Показатели оценки**	Основание[5]	Да	Нет
1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации	1.1	Да	Нет
1.2	Место нахождения организации	1.1	Да	Нет
1.3	Почтовый адрес организации	1.1	Да	Нет
1.4	Схема проезда	1.1	Да	Нет
1.5	Дата создания организации	1.1	Да	Нет
1.6	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1	Да	Нет
1.7	Структура организации	1.1	Да	Нет
1.8	Режим работы организации	1.1	Да	Нет
1.9	График работы организации	1.1	Да	Нет
1.10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1	Да	Нет
1.11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1	Да	Нет
1.12	Контактные телефоны организации	1.1	Да	Нет
1.13	Адреса электронной почты	1.1	Да	Нет
1.14	Функционирование абонентского номера телефона	1.2	Да	Нет
1.15	Функционирование электронной почты	1.2	Да	Нет
1.16	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения,	1.2	Да	Нет

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».

5 Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599

	получения консультации по оказываемым услугам			
1.17	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2	Да	Нет
1.18	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2	Да	Нет
2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)				
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1	Да	Нет
2.2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1		
2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1	Да	Нет
2.4	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1	Да	Нет
3. Копии учредительных и других документов организации культуры				
3.1	Копия устава	1.1	Да	Нет
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1	Да	Нет
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1	Да	Нет
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1	Да	Нет
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1	Да	Нет
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1	Да	Нет
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.1	Да	Нет
4. Иная информация				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1	Да	Нет
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1	Да	Нет
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2	Да	Нет

Приложение 2

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры

ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[6]

Организация:_____

Дата посещения:_____ **Время начала посещения** _____

Время окончания посещения: _____

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

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1. Открытость и доступность информации об организации культуры.			
1.1	Название организации	Да	Нет
1.2	Режим работы	Да	Нет
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Нет
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации	Да	Нет
1.5	Контактный телефон организации	Да	Нет

6 Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

1.5	Адрес электронной почты организации	Да	Нет
1.6	Адрес сайта организации	Да	Нет
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Нет
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Нет
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да	Нет
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Нет
1.12	Месячные планы мероприятий организации	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[7]

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

7 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.

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!