

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



Н.А. Цибина

2024 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг в организациях культуры г. Севастополя

2024

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 4
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр. 9
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. 15
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 19
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 21
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 24

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

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

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

Наименование организации
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»

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

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

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

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет». В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организации культуры, включая филиалы³, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи

²В соответствии со статьей 361 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

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”

и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем.

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

В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

Таблица 1. Объем информации, размещенной на официальном сайте и стенде организации, в соответствии с количеством материалов

Организация	количеством материалов	
	Сайт	Стенд
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	13	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	13	9
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	13	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	13	9
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	13	9
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»	13	10

На официальном сайте организаций представлена вся необходимая информация. На стендах половины организаций представлена вся информация, на стендах остальных организаций присутствует почти вся информация.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Результаты опроса

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

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

Наименование в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	180403	514	0,003
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	109276	553	0,005
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	51600	502	0,010
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	839270	508	0,001
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	180622	506	0,003
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»	627641	514	0,001

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

Сроки проведения опроса с 22 июля по 18 августа 2024 года.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc1sRrlz56mLe7GMLrVW_nh9fvbwIIS1t_Cjljm6Mj9mC1Vkg/viewform?usp=sf_link

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

Таблица 2.
Результаты опроса получателей услуг

Вопрос анкеты	Удовлетворены
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	99%
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	99%
Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	96%
Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	100%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?	99%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99%

обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?	99%
Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?	99%
Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?	98%
Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	99%

Результаты изучения полученных материалов

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).

В Таблице 3 представлены результаты оценки наличия условий комфортности предоставления услуг в организациях. Номерам в таблице соответствуют следующие условия комфортности:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
2. Наличие и понятность навигации внутри организации
3. Доступность питьевой воды
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
5. Санитарное состояние помещений организаций
6. Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги

Таблица 3.
Наличие условий комфортности предоставления услуг
1 – в наличии, 0 – отсутствует

Организации	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	1	1	1	1	1	1	6
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	1	1	0	1	1	1	5
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	1	1	1	1	1	1	6
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	1	1	1	1	1	1	6
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	1	1	1	1	1	1	6
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»	1	1	1	1	1	1	6

Материалы, полученные Оператором, подтвердили наличие всех условий комфортности предоставления услуг практически у всех организаций, за исключением организации Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел», где отсутствует питьевая вода.

В Таблицах 4 и 5 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов. Номерам в Таблице 4 ниже соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 4.
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
1 – оборудовано, 0 – не оборудовано

Организации	1	2	3	4	5	Сумма условий
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	1	1	1	1	1	5
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	1	0	1	1	1	4
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	1	0	1	1	1	4
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	1	1	1	1	0	4
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	1	0	1	0	0	2
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	1	0	1	0	0	2

В организации Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков» оборудованы все условия доступности для инвалидов.

В 3 организациях культуры оборудовано 4 из 5 условий доступности для инвалидов:

1. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»
2. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»
3. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»

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

1. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»
2. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»

Номерам в Таблице 4 ниже соответствуют следующие условия доступности:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

Таблица 5.
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
1 – обеспечено, 0 – не обеспечено

Организации	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	1	1	1	1	1	1	6
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	1	0	1	1	1	1	5
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»	1	0	1	1	1	1	5
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	1	0	0	1	1	1	4
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	1	1	1	0	0	1	4
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	0	0	0	1	1	1	3

В организации Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел» обеспечены все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

В 2 организациях культуры оборудовано 5 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

1. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»
2. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»

В 2 организациях культуры оборудовано 4 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

1. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»
2. Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»

В организации Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга» обеспечено 3 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	9	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	10	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	9	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	9	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	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	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	13
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	13	13
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	13	13
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	13	13
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	13	13
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	13	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных	100

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
способов взаимодействия			
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)		Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»		407	409
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»		408	410
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»		500	501
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»		406	408
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»		505	507
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:		513	514

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	
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»		410	411
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»		307	308
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»		501	503
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»		497	498
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»		451	453
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:		481	482

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора ⁴	
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	4	80
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	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	
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	501	514
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	535	553
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	488	503
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	487	508
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	485	507
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	492	514

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	
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80

⁴ В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в зависимости от текстового значения, поскольку на сайте bus.gov.ru и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта (exportIntegralData), баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями.

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100

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	
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»		10	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»		64	64
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»		28	28
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»		10	10
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»		1	1
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:		18	18

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	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	512
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	552	553
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	501	503
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	507	508
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	505	507
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	513	514

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	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	511
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	553	553
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	500	503
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	506	508
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	505	507
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	513	514

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	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	463
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	504	505
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	452	452
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	472	473
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	449	450
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	491	491

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	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	512
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	552	553

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	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	502
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	507	508
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	506	507
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	513	514

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	511
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	499	553
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	500	503
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	504	508
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	504	507
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	512	514

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	
	Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	514
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	552	553
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	502	503
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	507	508
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	506	507
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»:	514	514

Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель ⁵
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Дворец культуры рыбаков»	99,85	98,74	92,00	99,61	99,77	97,99
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Культурный комплекс «Корабел»	98,33	88,37	94,00	99,89	97,90	95,70
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Орлиновский центр культуры и досуга»	99,88	98,51	66,00	99,60	99,72	92,74
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Региональная информационно-библиотечная система»	98,37	97,93	94,00	99,72	99,69	97,94
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Севастопольский центр культуры и искусств»	98,33	97,83	86,00	99,64	99,72	96,31
Государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Централизованная библиотечная система для детей»	99,92	97,86	82,00	99,84	99,86	95,90

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

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ «ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ РЫБАКОВ»

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

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 следующим критериям недостатки не выявлены:

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

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ «КУЛЬТУРНЫЙ КОМПЛЕКС «КОРАБЕЛ»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в

⁵ На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru> оценки делятся по категориям: 0–19 баллов «неудовлетворительно», 20–39 баллов «ниже среднего», 40–60 баллов «удовлетворительно», 61–80 баллов «хорошо», 81–100 баллов «отлично».

соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Недостатки не выявлены

Стенд:

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» в организации отсутствуют ряд условий комфортности, описанных в пункте 2.1 и Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия комфортности:

Доступность питьевой воды

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
СЕВАСТОПОЛЯ «ОРЛИНОВСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

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)

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Открытость и доступность информации об организации»

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
СЕВАСТОПОЛЯ «РЕГИОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНАЯ
СИСТЕМА»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Недостатки не выявлены

Стенд:

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

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

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Комфортность условий предоставления услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
СЕВАСТОПОЛЯ «СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Недостатки не выявлены

Стенд:

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

По следующим критериям недостатки не выявлены:

- «Комфортность условий предоставления услуг»
- «Доброжелательность, вежливость работников организации»
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
СЕВАСТОПОЛЯ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ДЛЯ
ДЕТЕЙ»**

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

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие 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

По следующим критериям недостатки не выявлены:

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

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁶

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

Информация	Наличие	
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	Да	Нет
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	Да	Нет
6. Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) ⁷ ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	Да	Нет
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Да	Нет
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме	Да	Нет

⁶ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

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

Информация предоставляемых услуг)	Наличие	
	Да	Нет
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ⁸	Да	Нет
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

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

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

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

Отметьте "Да", если показатель присутствует, и "Нет", если показатель отсутствует

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
1.1.3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
1.1.4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.5	Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
1.1.6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
1.1.7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) ¹⁰	Да	Нет
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет

⁹ Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и "Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.", выпущенных РМБУК "Шушенская библиотечная система".

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
		Да	Нет
1.1.9	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ¹¹	Да	Нет
1.1.10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг			
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет
2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет
2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет

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

3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

АНКЕТА¹²
 для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
 услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

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

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

Да Нет (переход к вопросу 3)

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

Да Нет

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

Да Нет (переход к вопросу 5)

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

Да Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)

Да Нет

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

Да Нет (переход к вопросу 8)

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

Да Нет

¹² Анкета разработана в соответствии с «Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

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

Да Нет

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

Да Нет

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

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

Да Нет (переход к вопросу 12)

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

Да Нет

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

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

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

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

Да Нет

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

Да Нет

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

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!