

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



Н.А.Цибина

2023 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Эвенкийского района Красноярского края

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

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

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

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

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

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** – 16 Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 28.11.2022 г.

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

**Реквизиты:**

ООО «Банк Точка»

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810745374525104

р/с 40702810802500129057

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

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

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА<sup>1</sup>

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. 5
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр.10
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
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 17
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 18
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр.20
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр.23
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	стр. 26

<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>

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

Наименование организации	Название в опросе
МБУК «Байкитская централизованная библиотечная система»	Байкитская централизованная библиотечная система
МБУК «Ванаварская клубная система»	Ванаварская клубная система
МБУК «Ванаварская централизованная библиотечная система»	Ванаварская централизованная библиотечная система
УБУК «Эвенкийская централизованная библиотечная система»	Эвенкийская централизованная библиотечная система
МБУК «Эвенкийский краеведческий музей»	Эвенкийский краеведческий музей
МБУК «Эвенкийский районный культурно-досуговый центр»	Эвенкийский районный культурно-досуговый центр

## 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).

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

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

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 информации об организациях культуры, включая филиалы<sup>3</sup>, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

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

Организация	Сайт	Стенд
Байкитская централизованная библиотечная система	13	10
Ванаварская клубная система	13	10
Ванаварская централизованная библиотечная система	13	10
Эвенкийская централизованная библиотечная система	13	10
Эвенкийский краеведческий музей	13	10
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	12	10

На официальных сайтах организаций представлена почти вся необходимая информация – среднее значение оценки сайтов составляет 12 баллов.

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

После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствуют, но на них размещена вся необходимая.

<sup>3</sup> 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”

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

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

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

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Байкитская централизованная библиотечная система	3983	103	3%
Ванаварская клубная система	37554	456	1%
Ванаварская централизованная библиотечная система	2752	111	4%
Эвенкийская централизованная библиотечная система	5532	103	2%
Эвенкийский краеведческий музей	5864	160	3%
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	45247	419	1%

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

Срок проведения опроса с 1 по 14 ноября 2023 года.

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

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYp110Gm3eypXaWF8U-fqhO8F1yxNT8y74IYWj2bmVA0KAq/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYp110Gm3eypXaWF8U-fqhO8F1yxNT8y74IYWj2bmVA0KAq/viewform?usp=sf_link)

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

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

**Таблица 2.**

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

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Байкитская централизованная библиотечная система	98	99
Ванаварская клубная система	92	97
Ванаварская централизованная библиотечная система	78	100
Эвенкийская централизованная библиотечная система	86	98
Эвенкийский краеведческий музей	81	98
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	93	99

Почти все респонденты, обращавшиеся к информационным стендам, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на них, доля удовлетворённых колеблется от 97% до 100%, среднее значение 99%.

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

**Таблица 3.**

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Байкитская централизованная библиотечная система	91	97
Ванаварская клубная система	76	99
Ванаварская централизованная библиотечная система	61	99
Эвенкийская централизованная библиотечная система	75	99
Эвенкийский краеведческий музей	51	98
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	79	98

Почти все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом организаций, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о их деятельности, доля удовлетворённых колеблется от 97% до 99%, среднее значение 98%.

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

**Таблица 4.**

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

Условия комфортности	Удовлетворены
Байкитская централизованная библиотечная система	98
Ванаварская клубная система	86
Ванаварская централизованная библиотечная система	96
Эвенкийская централизованная библиотечная система	98
Эвенкийский краеведческий музей	95
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	96

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены условиями комфортности, доля удовлетворённых колеблется от 86% до 98%, среднее значение 95%.

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

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

**Таблица 5.**

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

Показатели	Удовлетворены
Байкитская централизованная библиотечная система	100
Ванаварская клубная система	88
Ванаварская централизованная библиотечная система	97
Эвенкийская централизованная библиотечная система	100
Эвенкийский краеведческий музей	91
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	88

Основная масса респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов, среднее значение – 94%.

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

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

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

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

**Таблица 6.**

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Байкитская централизованная библиотечная система	1	0	0	1	0	2
Ванаварская клубная система	1	1	1	1	0	4
Ванаварская централизованная библиотечная система	1	0	0	1	0	2
Эвенкийская централизованная библиотечная система	1	1	1	1	1	5
Эвенкийский краеведческий музей	1	1	1	1	1	5
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	1	1	1	1	0	4



В двух организациях соблюдены все условия доступности:

1. Эвенкийская централизованная библиотечная система
2. Эвенкийский краеведческий музей.

В двух организациях соблюдено 4 из 5 условий доступности:

1. Ванаварская клубная система
2. Эвенкийский районный культурно-досуговый центр

В двух организациях соблюдено 2 из 5 условий доступности:

1. Байкитская централизованная библиотечная система
2. Ванаварская централизованная библиотечная система

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

- 1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- 3 - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- 4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
- 5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
- 6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

**Таблица 7.**

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Байкитская централизованная библиотечная система	1	1	0	1	1	1	5
Ванаварская клубная система	0	0	0	0	0	1	1
Ванаварская централизованная библиотечная система	1	1	0	0	1	1	4
Эвенкийская централизованная библиотечная система	1	1	0	1	1	1	5
Эвенкийский краеведческий музей	1	1	1	1	1	1	6
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	1	0	0	1	1	1	4

В одной организациях соблюдено 6 из 6 условий доступности: Эвенкийский краеведческий музей

В двух организациях соблюдено 5 из 6 условий доступности:

1. Байкитская централизованная библиотечная система
2. Эвенкийская централизованная библиотечная система

В двух организациях соблюдено 4 из 6 условий доступности:

1. Ванаварская централизованная библиотечная система
2. Эвенкийский районный культурно-досуговый центр

В одной организации соблюдено 1 из 6 условий доступности для инвалидов: Ванаварская клубная система.

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

**Таблица 8.**

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Байкитская централизованная библиотечная система	98	100
Ванаварская клубная система	97	96
Ванаварская централизованная библиотечная система	100	99
Эвенкийская централизованная библиотечная система	100	100
Эвенкийский краеведческий музей	98	99
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	97	98

Почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации при первичном контакте (доля удовлетворённых колеблется от 97% до 100%, среднее значение 98%) и в процессе непосредственного оказания услуги (доля удовлетворённых колеблется от 96% до 100%, среднее значение 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 9.

**Таблица 9.**

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Байкитская централизованная библиотечная система	94	100
Ванаварская клубная система	76	100
Ванаварская централизованная библиотечная система	82	100
Эвенкийская централизованная библиотечная система	73	100
Эвенкийский краеведческий музей	50	99
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	83	99

Все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, среднее значение 100%.

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

**Таблица 10.**

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Байкитская централизованная библиотечная система	99	99	99
Ванаварская клубная система	95	95	96
Ванаварская централизованная библиотечная система	100	98	100

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Эвенкийская централизованная библиотечная система	99	98	99
Эвенкийский краеведческий музей	98	99	97
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	98	98	98

Почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (доля удовлетворённых колеблется от 95% до 100%, среднее значение 98%), организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых колеблется от 95% до 99%, среднее значение 98%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых колеблется от 96% до 100%, среднее значение 98%).

#### 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>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Байkitская централизованная библиотечная система	3983	103	3%
Ванаварская клубная система	37554	456	1%
Ванаварская централизованная библиотечная система	2752	111	4%
Эвенкийская централизованная библиотечная система	5532	103	2%
Эвенкийский краеведческий музей	5864	160	3%
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	45247	419	1%

#### 1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Байkitская централизованная библиотечная система	10	10
Ванаварская клубная система	10	10
Ванаварская централизованная библиотечная система	10	10
Эвенкийская централизованная библиотечная система	10	10
Эвенкийский краеведческий музей	10	10
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	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

Байкитская централизованная библиотечная система	13	13
Ванаварская клубная система	13	13
Ванаварская централизованная библиотечная система	13	13
Эвенкийская централизованная библиотечная система	13	13
Эвенкийский краеведческий музей	13	13
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	12	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Байкитская централизованная библиотечная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100 <sup>4</sup>
Ванаварская клубная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Ванаварская централизованная библиотечная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Эвенкийская централизованная библиотечная система	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Эвенкийский краеведческий музей	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)		Выполнение индикатора	
Байкитская централизованная библиотечная система		100	101
Ванаварская клубная система		410	421
Ванаварская централизованная библиотечная система		87	87
Эвенкийская централизованная библиотечная система		87	89
Эвенкийский краеведческий музей		127	129
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр		386	390

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	
Байкитская централизованная библиотечная система		91	94
Ванаварская клубная система		341	346
Ванаварская централизованная библиотечная система		67	68
Эвенкийская централизованная библиотечная система		76	77

<sup>4</sup> 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.

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	
Эвенкийский краеведческий музей	80	82
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	325	330

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Байкитская централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Ванаварская клубная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Ванаварская централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Эвенкийская централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Эвенкийский краеведческий музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Байкитская централизованная библиотечная система	101	103
Ванаварская клубная система	390	456
Ванаварская централизованная библиотечная система	107	111
Эвенкийская централизованная библиотечная система	101	103
Эвенкийский краеведческий музей	152	160
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	404	419

## 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	
Байкитская централизованная библиотечная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Ванаварская клубная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Ванаварская централизованная библиотечная система	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Эвенкийская централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Эвенкийский краеведческий музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	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		Выполнение индикатора	
Байkitская централизованная библиотечная система	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Ванаварская клубная система	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Ванаварская централизованная библиотечная система	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Эвенкийская централизованная библиотечная система	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Эвенкийский краеведческий музей	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Байkitская централизованная библиотечная система		19	19
Ванаварская клубная система		136	154
Ванаварская централизованная библиотечная система		37	38
Эвенкийская централизованная библиотечная система		15	15
Эвенкийский краеведческий музей		10	11
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр		42	48

#### 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	
Байkitская централизованная библиотечная система		101	103
Ванаварская клубная система		442	456
Ванаварская централизованная библиотечная система		111	111
Эвенкийская централизованная библиотечная система		103	103
Эвенкийский краеведческий музей		157	160
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр		405	419

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	
Байkitская централизованная библиотечная система		103	103
Ванаварская клубная система		440	456
Ванаварская централизованная библиотечная система		110	111
Эвенкийская централизованная библиотечная система		103	103
Эвенкийский краеведческий музей		158	160
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр		410	419

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	
Байкитская централизованная библиотечная система	97	97
Ванаварская клубная система	347	348
Ванаварская централизованная библиотечная система	91	91
Эвенкийская централизованная библиотечная система	75	75
Эвенкийский краеведческий музей	79	80
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	346	349

### 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	
Байкитская централизованная библиотечная система	102	103
Ванаварская клубная система	432	456
Ванаварская централизованная библиотечная система	111	111
Эвенкийская централизованная библиотечная система	102	103
Эвенкийский краеведческий музей	156	160
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	412	419

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Байкитская централизованная библиотечная система	102	103
Ванаварская клубная система	433	456
Ванаварская централизованная библиотечная система	109	111
Эвенкийская централизованная библиотечная система	101	103
Эвенкийский краеведческий музей	158	160
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	409	419

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	
Байкитская централизованная библиотечная система	102	103
Ванаварская клубная система	438	456
Ванаварская централизованная библиотечная система	111	111
Эвенкийская централизованная библиотечная система	102	103
Эвенкийский краеведческий музей	155	160
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	412	419

#### Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Байкитская централизованная библиотечная система	99,18	99,03	92,00	99,22	99,03	97,69
Ванаварская клубная система	99,17	92,76	58,49	97,31	95,44	88,63
Ванаварская централизованная библиотечная система	99,74	98,20	73,21	99,64	99,64	94,09
Эвенкийская централизованная библиотечная система	99,28	99,03	100,00	100,00	98,83	99,43
Эвенкийский краеведческий музей	99,24	97,50	97,27	98,50	97,44	97,99
Эвенкийский районный культурно-досуговый центр	95,35	98,21	82,25	97,63	98,19	94,32

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

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

На официальных сайтах организаций недостатки не выявлены:

1. Байкитская централизованная библиотечная система
2. Ванаварская клубная система
3. Ванаварская централизованная библиотечная система
4. Эвенкийский краеведческий музей
5. Эвенкийская централизованная библиотечная система

На официальных стендах организаций недостатки не выявлены:

1. Эвенкийская централизованная библиотечная система
2. Ванаварская клубная система
3. Ванаварская централизованная библиотечная система
4. Эвенкийский районный культурно-досуговый центр
5. Эвенкийский краеведческий музей

На сайтах и стендах организаций, не представлена указанная в таблице ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

<b>Выявленные недостатки</b>
<b>Эвенкийский районный культурно-досуговый центр</b> <b>Сайт</b> Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)



<b>Выявленные недостатки</b>
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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

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

<b>Выявленные недостатки</b>
<p><b>Байkitская централизованная библиотечная система</b>  Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>
<p><b>Ванаварская клубная система</b>  Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)  Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
<p><b>Ванаварская централизованная библиотечная система</b>  Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>
<p><b>Эвенкийская централизованная библиотечная система</b>  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p><b>Эвенкийский районный культурно-досуговый центр</b>  Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>

<b>Выявленные недостатки</b>
------------------------------

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

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

#### **6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо представить всю необходимую информацию в сети "Интернет", в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Вся информация, которая должна быть представлена на стенде указана в разделе 5.1. отчета.

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

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

## Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ<sup>5</sup>

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) <sup>6</sup> ; 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	Да	Нет

<sup>5</sup> 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».

<sup>6</sup> Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается.

Информация	Наличие	
Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) <sup>7</sup>	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

<sup>7</sup> 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 КУЛЬТУРЫ<sup>8</sup>**

**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) <sup>9</sup>	Да	Нет
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
1.1.9	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) <sup>10</sup>	Да	Нет

<sup>8</sup> 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”.

<sup>9</sup> Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да».

<sup>10</sup> Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
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

<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
2.1	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>		
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

<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>			
3.1	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>		
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	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>		
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	Да	Нет

	информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		
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

АНКЕТА<sup>11</sup>  
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?**

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

**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)?**

---

<sup>11</sup> 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.



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!**

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

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

#### **Эвенкийский краеведческий музей**

<b>Предложения по улучшению условий оказания услуг организации</b>
Музею нужно новое здание. Очень
Иметь зону отдыха
Интернет
Учреждение нуждается в пешеходном переходе.
Организовать место отдыха под открытым небом.
Почаще проводить мероприятия.
В прошлый раз у вас была ночь музея, но я не пришла, т. к. не знала об этом событии, надо вешать стенды на столбы. Потому что другие люди точно ничего не узнают.
Зону отдыха сделать, побольше мягких диванчиков.
Поставить на улице чум.
Экскурсоводам пошить национальные костюмы.
Приобретение интерактивной доски для объявлений.
Расширение площади.
Доступ к wi-fi.
Оформить придомовую территорию.

#### **Эвенкийский районный культурно-досуговый центр**

<b>Предложения по улучшению условий оказания услуг организации</b>
Расширить раздевалку и поставить кулеры с водой.
Кружки по возрасту.
Рассмотреть дополнительную зону для детей, пока они ждут просмотр мультфильма. Не хватает культурных зон для проведения досуга молодежи.
Побольше концертов.
Побольше мероприятий для малышей.
Улучшение оборудования, качества, интернета в центральной библиотеке.
Добавьте пуфики

#### **Эвенкийская централизованная библиотечная система**

<b>Предложения по улучшению условий оказания услуг организации</b>
Нужен хороший интернет в библиотеке.
Хороший интернет.
Библиотеке необходим хороший Интернет, чтобы пользоваться Госуслугами.
Я бы хотела, чтобы библиотека работала до 21.00
Больше мероприятий для детей с ограниченными возможностями.
Больше мероприятий.

#### **Ванаварская клубная система**

<b>Предложения по улучшению условий оказания услуг организации</b>
Нужен новый дом культуры.

<b>Предложения по улучшению условий оказания услуг организации</b>
Капитальный ремонт.
Не всегда можно поговорить со специалистом наедине. Иногда специалист может найти кабинет, где мы можем поговорить, а иногда все занято.
По больше молодых и талантливых людей.
Маленькое здание для населения, желательна новый ДК.
Увеличить концертный зал
Оборудовать здание, муз техникой, хорошим ремонтом, оборудованием, метод оборудованием. Можно новый клуб построить, так как этот разваливается от старости.
Новое здание и новые технологии (микрофоны, компьютеры, прожекторы).
Пусть примут на работу квалифицированных работников
Новое здание, с просторными классами для занятий хорового пения, танцевальных коллективов. Костюмерными. Баянист.
Установить новые сидения в зале.
Кинотеатр.
Больше красивых детских мероприятий и танцевальных проектов. Сделать региональный танцевальный конкурс.
Улучшение условий и организация постройки нового здания.
Построить новое здание учреждения ДК в Ванаваре
Почаще устраивать дискотеки для школьников.
Создать виртуальный концертный зал и подключить скоростной вай фай , привлечь к работе музыкантов-специалистов дома культуры.
Организацию обновить постоужу новое многофункциональное здание Дома Культуры!!!
Хочется чтобы был кинотеатр, удобный концертный зал как для зрителей, так и для артистов, виртуальный концертный зал, кабинеты для занятий и душ для участников по искусству хореографии, раздевалки для участников коллективов в частности нужно полностью переоборудовать здание Дома Культуры, построить современное , новое здание, формат самого дома культуры , его работы прекрасен, чего не скажешь о нынешнем здании дома культуры. Даже жаль тех, кому приходится работать в таких условиях. Построить новое здание нужно непременно и срочно!!!
Кинозал
Наличие комнат отдыха для детей, которые выступают в ДК
Новое современное здание Дома культура необходимы
Обновить кресла в зале. Сидеть страшно.
Сидеть в зале не комфортно: старые скрипучие сидения.
Спасибо за досуг, быть пенсионером и ходить на мероприятия в клуб одно удовольствие. Можно пообщаться и посмотреть концерт. Низкий Вам поклон. Елена Александровна Вам отдельное спасибо за доброжелательность и хорошую сложенную работу.
Нормальный пандус.
В помещении холла вздут пол, что конструктивно влияет на устойчивость здания. Необходимо новое здание.
Выписать баяниста, сшить новые костюмы для хора муз. Руководителя.
Построить новое здание, предоставить баяниста
Срочно нужен баянист!!!
Концертмейстер, баянист, хореограф, хоровой.
Нет концертмейстера.
Большая нехватка специалистов.
Предлагать чай и кофе.

#### **Байкитская централизованная библиотечная система**

<b>Предложения по улучшению условий оказания услуг организации</b>
Отдельный зал для мероприятий, т.к. читальный зал и абонемент совмещен
Беспроводной интернет.
Просторный зал для проведения мероприятий.
Новый читательский компьютер.
Качественного интернета и большой лимит.
Новый компьютер
Wi -FI
Интернет для читателей.
Мягкую мебель в детскую библиотеку.

Отдельное помещение для мероприятий.
Побольше журналов.
Большую площадь для мероприятий.
Интернет для читателей бесплатный.
Отдельная библиотека.
Новый компьютер для читателей.
Туалет для инвалидов.

**Ванаварская централизованная библиотечная система**

<b>Предложения по улучшению условий оказания услуг организации</b>
Необходимо новое здание.
Необходим хороший интернет.
кулер с питьевой водой.
Нужен гардероб.
Пожелание - уличное освещение сделать (столб с фонарем).
Детская библиотека слишком мало место, постройте им уже здание
Очень маленькое помещение, работники, как могут стараются сделать посещения и мероприятия комфортными для посетителей. Нужно новое, более комфортное, просторное здание.