**ОТЧЕТ**

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Музей истории города Бородино

2019

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

**Название**: ООО Исследовательская компания «Лидер»

**Правовая форма**: Общество с ограниченной ответственностью **Адрес реального местонахождения:** г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3  
**Телефон:** +7 (391) 205-10-78

**Электронная почта**: [info@kras-lider.ru](mailto:info@kras-lider.ru)

**Сайт организации в сети Интернет**: [www.kras-lider.ru](http://www.kras-lider.ru)

**Руководитель организации**: Цибина Наталья Александровна

**Государственный (муниципальный) контракт:** Договор на проведение работ по независимой оценке № \_\_\_\_\_

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. | стр. 3 |
| 1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры. | стр. 3 |
| 1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг. | стр. 7 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. | стр. 12 |
| 1. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности. | стр.15 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры. | стр. 16 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры. | стр. 18 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 20 |

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

В г. Бородино Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующей организации культуры:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Наименование в отчете** | **Сведения об организации** |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры Музей истории города Бородино | МИБ | **Почтовый адрес:** 663981, Красноярский край, г. Бородино, ул. Октябрьская, д. 56  **Руководитель:** Соколова Людмила Валентиновна  **Телефон:** (39168) 32636  **Электронная почта:** muzey.borodino@mail.ru  **Сайт**: <http://www.borodinomuseum.ru> |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 1.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Информация | МИБ |
| 1 | Полное и сокращенное наименование организации | Да |
| 2 | Место нахождения организации | Да |
| 3 | Почтовый адрес организации | Да |
| 4 | Схема проезда | Да |
| 5 | Дата создания организации | Да |
| 6 | Сведения об учредителе (учредителях) | Да |
| 7 | Структура организации | Да |
| 8 | Режим работы организации | Да |
| 9 | График работы организации | Да |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | Да |
| 11 | Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | Да |
| 12 | Контактные телефоны организации | Да |
| 13 | Адреса электронной почты | Да |
| 14 | Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | Да |
| 15 | Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | Нет |
| 16 | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг | Да |
| 17 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению | Да |

Как мы видим из Таблицы 1, организация представила почти всю общую информацию о себе, отсутствует только раздел “Часто задаваемые вопросы”.

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

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

Таблица 2.

Наличие на официальном сайте информации о деятельности организации культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Информация | МИБ |
| 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | Да |
| 2 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией | Да |
| 3 | Информация о планируемых мероприятиях | Да |
| 4 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | Да |

Как мы видим из Таблицы 2, организация полностью представила общую информацию о своей деятельности.

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

Таблица 3.

Наличие на официальном сайте организации культуры копий

учредительных и других документов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Информация | МИБ |
| 1 | Копия устава | Да |
| 2 | Свидетельство о государственной регистрации | Да |
| 3 | Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | Да |
| 4 | Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) | Филиалы и представительства отсутствуют |
| 5 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | Да |
| 6 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Да |
| 7 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | Деятельность, подлежащая лицензированию, отсутствует |
| 8 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | Да |
| 9 | План по улучшению качества работы организации | Нет |

Как мы видим из Таблицы 4, организация предоставила почти все копии своих учредительных и других документов, отсутствует лишь план по улучшению качества работы организации.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Показатели для оценки информационных стендов были разработаны на основе документа “Методические рекомендации по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района 2017 г.”, выпущенные РМБУК “Шушенская библиотечная система” на основе рекомендаций Министерства культуры Красноярского края. Данный набор показателей применялся, при оценке организации.

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).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 2 к данному отчету. Информация и её наличие представлены в Таблице 4.

Таблица 4.

Наличие информации, размещенной на информационных стендах

в помещениях организации культуры.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Информация | МИБ |
| 1 | Название организации | Да |
| 2 | Режим работы | Да |
| 3 | Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии) | Филиалы и структурные подразделения отсутствуют |
| 4 | Ф.И.О. руководителя организации | Да |
| 5 | Контактный телефон организации | Да |
| 6 | Адрес электронной почты организации | Да |
| 7 | Адрес сайта организации | Да |
| 8 | Информация о группах организации в социальных сетях | Да |
| 9 | Извлечения из правил пользования услугами организации | Да |
| 10 | Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией | Да |
| 11 | Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии) | Да |
| 12 | Информация о текущих мероприятиях организации | Да |
| 13 | Месячные планы мероприятий организации | Да |

Как мы видим из Таблицы 4, организация разместила на стендах информацию о себе в полной мере.

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

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

В соответствии с Методикой рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. Всего было опрошено 132 человека.

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.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 15 октября по 18 ноября 2019 года.

Для каждой организаций была создана ссылка для проведения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организациях, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/ZsxXfCMqzVncn4y69>

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 5.

Таблица 5.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | МИБ |
| Обращались к информационным стендам | 79 |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 100 |

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

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 6.

Таблица 6.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | МИБ |
| Пользовались официальным сайтом организации | 67 |
| Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации | 100 |

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных 100%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 7.

Таблица 7.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Условия комфортности | МИБ |
| 1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | 44 |
| 2 | Наличие и понятность навигации в помещении организации | 84 |
| 3 | Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | 68 |
| 4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | 73 |
| 5 | Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | 91 |
| 6 | Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки) | 77 |
| 7 | 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) | 64 |
| 8 | Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации | 71 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, составляет 71%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

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

Таблица 8.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | МИБ |
| Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов | 2 |
| Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов | 67 |

Больше половины респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности 67%.

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

В Таблицах 9 и 10 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 9.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Условия доступности для инвалидов | МИБ |
| 1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Нет |
| 2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Да |
| 3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Нет |
| 4 | Наличие сменных кресел-колясок | Нет |
| 5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Нет |

Территория организаций не полностью оборудована с учетом доступности для инвалидов (Таблица 9). Имеются только выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Таблица 10.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Условия доступности для инвалидов | МИБ |
| 1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Нет |
| 2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Нет |
| 3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Нет |
| 4 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Нет |
| 5 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Нет |

Организация не предоставляет условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (Таблица 10).

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

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

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 11.

Таблица 11.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | МИБ |
| Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | 100 |
| Обеспечение непосредственного оказания услуги | 100 |

Как мы видим из Таблицы 11, все респонденты организации удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах 100%. Уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 100%.

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

Таблица 12.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | МИБ |
| Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией | 52 |
| Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | 100 |

Абсолютно все респонденты в организации, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 13

Таблица 13.

Общая оценка организации культуры, %

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели | МИБ |
| Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | 98 |
| Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | 99 |
| Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 100 |

По всем трем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 98%.

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

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были рассчитаны в соответствии с “Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Заполняется в начале** | **МИБ** |
| **Численность респондентов** | 132 |
| **Доля респондентов** | 40% |

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Открытость и доступность информации об организации культуры** | |
| **Показатели** | МИБ |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ |  |
| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | 10/10 |
| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | 9/10 |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |  |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100 |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». |  |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной 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) | 104/104 |
| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной 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) | 88/88 |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| **Показатели** | МИБ |
| 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг |  |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100 |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |  |
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 101/132 |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** | |
| **Показатели** | МИБ |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов |  |
| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 1 (20) |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |  |
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими = 0 |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. |  |
| 3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) | 2/3 |
| **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| **Показатели** | МИБ |
| 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию |  |
| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 132/132 |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы |  |
| 4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 132/132 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически) |  |
| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 69/69 |
| **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| **Показатели** | МИБ |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым. |  |
| 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. | 130/132 |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг. |  |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 131/132 |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. |  |
| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 132/132 |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Выявленный недостаток** | **Предложение по устранению недостатка** |
| 1. | 1) На официальном сайте организации МБУК Музей истории города Бородино в сети "Интернет" не представлена следующая информация которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 (далее - информация):  - раздел “Часто задаваемые вопросы”,  - план по улучшению качества работы организации. | Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Выявленный недостаток** | **Предложение по устранению недостатка** |
| 1. | Территория, прилегающая к организациям культуры, и их помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Во организации отсутствуют:  - оборудованные входные группы пандусами или подъемными платформами,  - адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы,  - сменные кресла-коляски,  - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения | По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов. |
| 2. | В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. | По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими. |

Приложение 1

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

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[3]](#footnote-3)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации культуры** | | | | |
|  | | | | |
| **Адрес интернет ресурса организации культуры** | | | | |
|  | | | | |
| Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует | | | | |
| **№** | **Показатели оценки** | Основание[[4]](#footnote-4) | Да | Нет |
| **1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)** | | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.2 | Место нахождения организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.3 | Почтовый адрес организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.4 | Схема проезда | 1.1 | Да | Нет |
| 1.5 | Дата создания организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.6 | Сведения об учредителе (учредителях) | 1.1 | Да | Нет |
| 1.7 | Структура организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.8 | Режим работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.9 | График работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1.1 | Да | Нет |
| 1.11 | Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 1.1 | Да | Нет |
| 1.12 | Контактные телефоны организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.13 | Адреса электронной почты | 1.1 | Да | Нет |
| 1.14 | Функционирование абонентского номера телефона | 1.2 | Да | Нет |
| 1.15 | Функционирование электронной почты | 1.2 | Да | Нет |
| 1.16 | Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | 1.2 | Да | Нет |
| 1.17 | Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | 1.2 | Да | Нет |
| 1.18 | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1.2 | Да | Нет |
| **2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)** | | | | |
| 2.1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1.1 | Да | Нет |
| 2.2 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией | 1.1 |  |  |
| 2.3 | Информация о планируемых мероприятиях | 1.1 | Да | Нет |
| 2.4 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1.1 | Да | Нет |
| **3. Копии учредительных и других документов организации культуры** | | | | |
| 3.1 | Копия устава | 1.1 | Да | Нет |
| 3.2 | Свидетельство о государственной регистрации | 1.1 | Да | Нет |
| 3.3 | Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | 1.1 | Да | Нет |
| 3.4 | Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) | 1.1 | Да | Нет |
| 3.5 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1.1 | Да | Нет |
| 3.6 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1.1 | Да | Нет |
| 3.7 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1.1 | Да | Нет |
| **4. Иная информация** | | | | |
| 4.1 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1.1 | Да | Нет |
| 4.2 | План по улучшению качества работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 4.3 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению | 3.2 | Да | Нет |

Приложение 2

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**   
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[5]](#footnote-5)   
**Организация**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата посещения:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Время начала посещения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**Время окончания посещения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Объект оценки | Наличие информации | |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры.** | | | |
| 1.1 | Название организации | Да | Нет |
| 1.2 | Режим работы | Да | Нет |
| 1.3 | Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии) | Да | Нет |
| 1.4 | Фамилия, имя, отчество руководителя организации | Да | Нет |
| 1.5 | Контактный телефон организации | Да | Нет |
| 1.5 | Адрес электронной почты организации | Да | Нет |
| 1.6 | Адрес сайта организации | Да | Нет |
| 1.7 | Информация о группах организации в социальных сетях | Да | Нет |
| 1.8 | Извлечения из правил пользования услугами организации | Да | Нет |
| 1.9 | Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией | Да | Нет |
| 1.10 | Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии) | Да | Нет |
| 1.11 | Информация о текущих мероприятиях организации | Да | Нет |
| 1.12 | Месячные планы мероприятий организации | Да | Нет |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** | | | |
| **3.1** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** | | |
| 3.1.1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Да | Нет |
| 3.1.2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Да | Нет |
| 3.1.3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Да | Нет |
| 3.1.4 | Наличие сменных кресел-колясок | Да | Нет |
| 3.1.5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Да | Нет |
| **3.2** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | | |
| 3.2.1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Да | Нет |
| 3.2.2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Да | Нет |
| 3.2.3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Да | Нет |
| 3.2.4 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Да | Нет |
| 3.2.5 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Да | Нет |

Приложение 3

АНКЕТА[[6]](#footnote-6)

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

**услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 3*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 5*)

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

□ Да □ Нет

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

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 8*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 12*)

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

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

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

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

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

1. Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638. [↑](#footnote-ref-1)
2. Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет” [↑](#footnote-ref-2)
3. Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». [↑](#footnote-ref-3)
4. Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 [↑](#footnote-ref-4)
5. Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”. [↑](#footnote-ref-5)
6. Анкета разработана в соответствии с “Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н. [↑](#footnote-ref-6)