

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

_____ Н.А. Цибина
« _____ 2024 г.



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в организации муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» Забайкальского края

2024

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 налоговый орган: 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 ОТЧЕТА¹

| | |
|--|----------|
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг | стр. 3 |
| 2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры | стр. 3 |
| 3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг | стр. 4 |
| 4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | стр.8 |
| 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. 11* |
| 6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций | стр. 12 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 13 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 15 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 18 |
| Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса | стр. 21 |

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

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

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

| Наименование организации | Наименование в таблицах |
|---|--|
| Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» |

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

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

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

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

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

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

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

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 филиалы³, 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.

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

В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

Таблица 1.

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

| Организация | Сайт | Стенд |
|--|------|-------|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 13 | 10 |

На официальном сайте организации представлена вся необходимая информация – значение оценки сайтов составляет 13 баллов.

После посещения организации было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует и на нем размещена вся информация (10 баллов).

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

³ Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”

оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N P-1681). Организация достигла необходимого числа опрошенных.

| Наименование в опросе | Количество потребителей услуг в год | Численность респондентов | Доля респондентов |
|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района «Красночикийский район» | 11358 | 135 | 0,01 |

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 2 по 16 мая 2024 года.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNdMcuoP3PkUQvyekaBhAlldqIw7Ktz89TYkjbPPXDibPBEA/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 |
|---|------------|---------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района «Красночикийский район» | 91 | 98 |

Почти все респонденты организации культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (доля удовлетворенных 98%).

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 |
|---|--------------|---------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека муниципального района «Красночикийский район» | 56 | 93 |

Подавляющее большинство респондентов организации культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о ее деятельности (доля удовлетворенных 93%).

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 |
|--|---------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 88 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий довольно высокий и составляет 88%.

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

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

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

Таблица 5.

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

| Показатели | Удовлетворены |
|--|---------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 57 |

Чуть больше половины респондентов организации культуры, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности (доля удовлетворенных 57%).

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 |
|--|---|---|---|---|---|---------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |

В организации культуры в наличии 2 условия доступности из 5.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

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

Таблица 7.
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Сумма условий |
|--|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |

В организации культуры обеспечено 5 из 6 условий доступности для инвалидов.

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
|--|---|---|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 97 | 97 |

Как мы видим из Таблицы 8, почти все респонденты организации культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при первичном контакте и информировании об услугах (доля удовлетворенных 97%) и при непосредственном оказании услуги (доля удовлетворенных 97%).

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 |
|--|--------------|---------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 68 | 98 |

Почти все респонденты организации культуры из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников (доля удовлетворенных 98%).

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 |
|--|---|---|--|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 98 | 95 | 97 |

Как видно из Таблицы 10, почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам (доля удовлетворенных 98%) и удовлетворены условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворенных 97%), подавляющее большинство респондентов довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворенных 95%).

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

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

| Наименование организации | Количество потребителей услуг | Численность респондентов | Доля респондентов |
|--|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 11358 | 135 | 0,01 |

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 |
|--|-----------------------|

| | | |
|--|-----------------------|----|
| 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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | 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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | 13 | 13 |

| | | |
|--|--|-----|
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора ⁴ | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | 100 |

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | 121 | 123 |

| | | |
|--|-----------------------|----|
| 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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | 71 | 76 |

2. Комфортность условий предоставления услуг

| | | |
|--|--|-----|
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Выполнение индикатора | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 |

| | | |
|---|-----------------------|--|
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
|---|-----------------------|--|

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

| | | |
|--|-----|-----|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | 119 | 135 |
|--|-----|-----|

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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|-----|
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Выполнение индикатора | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |

| | | | |
|---|--|-----------------------|---|
| 3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) | | Выполнение индикатора | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | | 4 | 7 |

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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | | 131 | 135 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|-----|
| 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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | | 131 | 135 |

| | | | |
|--|--|-----------------------|----|
| 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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | | 90 | 92 |

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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикийский район» | | 132 | 135 |

| | | |
|--|-----------------------|-----|
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | 128 | 135 |

| | | |
|---|-----------------------|-----|
| 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 | |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | 131 | 135 |

Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

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

| Критерии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Итоговый показатель ^{5*} |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------------------------|
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» | 98,59 | 94,07 | 69,14 | 97,19 | 96,81 | 91,16 |

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 официальном сайте в сети "Интернет" организации не представлена вся необходимая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

| Выявленные недостатки |
|---|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» |

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

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

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

| Выявленные недостатки |
|---|
| Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района «Красночикойский район» Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

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.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и её 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 КУЛЬТУРЫ⁶

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

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

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

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

| Информация | Наличие | |
|---|---------|-----|
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Да | Нет |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ⁸ | Да | Нет |
| 13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Да | Нет |

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

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

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

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

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

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

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

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

| 2. Комфортность условий предоставления услуг | | | |
|---|---|-------|-------|
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | | |
| | 2.1.1 | 2.1.2 | 2.1.3 |
| 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 | 3.1.2 | 3.1.3 |
| 3.1.1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Да | Нет |
| 3.1.2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Да | Нет |
| 3.1.3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Да | Нет |

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

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

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

Да Нет (*переход к вопросу 3*)

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

Да Нет

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

Да Нет (*переход к вопросу 5*)

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

Да Нет

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

| Условие | Да | Нет |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

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!

**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. Представлены предложения только от тех организаций и их филиалов, где они были даны.

**Межпоселенческая центральная библиотека» муниципального района
«Красночикойский район»**

| Филиалы | Предложения по улучшению условий оказания услуг организации |
|--|--|
| Центральная районная библиотека с. Красный Чикой | Заменить мебель Условия в организации доброжелательные и заботливые |
| Библиотека с. Аца | Улучшить личное отношение культ работников к населению Не разделяют мероприятие на маленьких и постарше детей, маленькие дети в стороне, только для фотографий Провести интернет |
| Библиотека с. Большая Речка | Хотелось бы побольше новых книг, обновить мебель и новые окна |
| Библиотека с. Менза | Очень маленькое здание библиотеки, хотелось бы побольше. Низкий температурный режим. Зимой очень холодно Маленькая площадь библиотеки, низкий температурный режим. Зимой очень холодно. Приобрести компьютер и принтер, а также колонку беспроводную Маленькая площадь здания. Хотелось бы, чтобы в библиотеке было мультимедиа для показа презентации, новую кафедру, она в плохом состоянии. Также новую мебель. |
| Библиотека с. Альбитуй | Низкая температура в помещении |
| Библиотека с. Осиновка | Для улучшения условий не хватает компьютерного оборудования, мультимедиа |
| Библиотека с. Укыр | Хотелось, чтобы наша библиотека находилась в теплом, светлом, просторном здании. |
| Библиотека с. Байхор | Хороший интернет, наличие мультимедиа Поставка евро окон, увеличение количества столов и стульев Стабильная выписка периодики, наличие интерактивной доски |