ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Цибина

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

2022

**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** Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 14.02.2019 г.

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

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

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

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

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[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. 6 |
| 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. 17 |
| 1. Предложения по совершенствованию деятельности организаций | стр. 20 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 21 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 23 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 26 |
| Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса | стр. 29 |

**1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг[[2]](#footnote-2)**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Наименование в таблицах** |
| МКУК «Библиотека г. Игарки» | Библиотека г. Игарки |
| МКУК «Дом культуры и досуга г. Игарки» | Дом культуры и досуга г. Игарки |
| МБУ «Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты» | Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты |
| МБУК «Краеведческий музей Туруханского района» | Краеведческий музей Туруханского района |
| МКУК «Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система» | Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система |
| МБКДУ «Туруханский районный Дом культуры» | Туруханский районный Дом культуры |

**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 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[[3]](#footnote-3), 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 |
| Библиотека г. Игарки | 11 | 10 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 11 | 8 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 11 | 10 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 0 | 7 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 0 | 10 |
| Туруханский районный Дом культуры | 10 | 10 |

В рассматриваемых организациях интегральный показатель оценки сайтов довольно высокий. Среднее значение оценки сайтов- 11 баллов. За исключением двух учреждений (Краеведческий музей Туруханского района, Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система): организации не предоставили данные для оценки

После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствуют во всех организациях культуры и на них размещена вся или почти вся информация. Среднее значение оценки стендов составляет 9 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 оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N Р-1681). Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

| **Наименование в опросе** | **Количество потребителей услуг в год** | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 4600 | 125 | 3% |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 17290 | 117 | 1% |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 4200 | 141 | 3% |
| Краеведческий музей Туруханского района | 10000 | 50 | 1% |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 9787 | 52 | 1% |
| Туруханский районный Дом культуры | 167130 | 50 | 1% |

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

Срок проведения опроса с 28 ноября по 6 декабря 2022 года.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0-OtsDP7PL0coYaOW5o-BUAuk3pIR7JXPqnBRqo071nEVeQ/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 |
| --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 90 | 99 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 84 | 97 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 88 | 99 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 72 | 100 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 54 | 86 |
| Туруханский районный Дом культуры | 86 | 91 |

Основная масса респондентов организаций культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже (86%).

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 |
| Библиотека г. Игарки | 82 | 97 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 56 | 95 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 77 | 100 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 8 | 100 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 25 | 85 |
| Туруханский районный Дом культуры | 40 | 90 |

Основная масса респондентов организаций культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных не ниже 85%.

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 |
| Библиотека г. Игарки | 99 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 90 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 96 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 90 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 96 |
| Туруханский районный Дом культуры | 90 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий высокий и составляет 94%.

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 |
| --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 96 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 100 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 100 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 100 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 100 |
| Туруханский районный Дом культуры | 100 |

Почти все респонденты организаций культуры, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности. Среднее значение составляет 99%.

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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Туруханский районный Дом культуры | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |

В организациях культуры «Библиотека г. Игарки» и «Туруханский районный Дом культуры» территория оборудована 3 условиями доступности для инвалидов из 5.

Территория организаций «Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты» и «Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система» оборудована 2 условиями доступности из 5.

Организация «Краеведческий музей Туруханского района» обеспечена 1 условием доступности для инвалидов.

Территория организации «Дом культуры и досуга г. Игарки» необходимыми условиями не оборудована.

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 |
| Библиотека г. Игарки | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| Туруханский районный Дом культуры | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |

Лучше всех условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечены в организации культуры «Библиотека г. Игарки» - 5 из 6 условий.

В организациях культуры «Дом культуры и досуга г. Игарки», «Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты» и «Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система» обеспечено 3 условия доступности для инвалидов.

Организации «Туруханский районный Дом культуры» оборудована 2 условиями доступности для инвалидов.

Территория организации «Краеведческий музей Туруханского района» обеспечена 1 условием доступности

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 |
| --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 100 | 98 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 96 | 97 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 99 | 100 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 98 | 100 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 96 | 100 |
| Туруханский районный Дом культуры | 100 | 94 |

Как мы видим из Таблицы 8, подавляющее большинство респондентов организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 94%.

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 |
| --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 90 | 98 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 65 | 99 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 72 | 100 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 28 | 93 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 35 | 100 |
| Туруханский районный Дом культуры | 64 | 97 |

Подавляющее большинство респондентов организаций культуры из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников- уровень удовлетворенности не ниже 93%.

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 |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 98 | 98 | 98 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 99 | 99 | 97 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 99 | 99 | 99 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 100 | 96 | 100 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 98 | 100 | 100 |
| Туруханский районный Дом культуры | 98 | 96 | 100 |

Как видно из Таблицы 10, почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуги условиями оказания услуг в целом - доля удовлетворенных не ниже 96%.

**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** |
| Библиотека г. Игарки | 4600 | 125 | 3% |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 17290 | 117 | 1% |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 4200 | 141 | 3% |
| Краеведческий музей Туруханского района | 10000 | 50 | 1% |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 9787 | 52 | 1% |
| Туруханский районный Дом культуры | 167130 | 50 | 1% |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | |
| Библиотека г. Игарки | 10 | 10 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 8 | 10 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 10 | 10 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 7 | 10 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 10 | 10 |
| Туруханский районный Дом культуры | 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 | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 11 | 13 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 11 | 13 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 11 | 13 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 0 | 13 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 0 | 13 |
| Туруханский районный Дом культуры | 10 | 13 |

| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Краеведческий музей Туруханского района | Отсутствуют или не функционируют дистанционное способы взаимодействия | 0 | 0 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | Отсутствуют или не функционируют дистанционное способы взаимодействия | 0 | 0 |
| Туруханский районный Дом культуры | 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 | |
| Библиотека г. Игарки | 112 | 113 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 95 | 98 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 123 | 124 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 36 | 36 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 24 | 28 |
| Туруханский районный Дом культуры | 39 | 43 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Библиотека г. Игарки | 100 | 103 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 63 | 66 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 108 | 108 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 4 | 4 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 11 | 13 |
| Туруханский районный Дом культуры | 18 | 20 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора | |
| Библиотека г. Игарки | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Краеведческий музей Туруханского района | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Туруханский районный Дом культуры | 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 | |
| Библиотека г. Игарки | 124 | 125 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 105 | 117 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 136 | 141 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 45 | 50 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 50 | 52 |
| Туруханский районный Дом культуры | 45 | 50 |

**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 | |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 | 0 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Краеведческий музей Туруханского района | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Туруханский районный Дом культуры | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |

| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Краеведческий музей Туруханского района | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Туруханский районный Дом культуры | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |

| 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 | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 26 | 27 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 11 | 11 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 6 | 6 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 2 | 2 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 10 | 10 |
| Туруханский районный Дом культуры | 3 | 3 |

**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 | |
| Библиотека г. Игарки | 125 | 125 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 112 | 117 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 139 | 141 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 49 | 50 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 50 | 52 |
| Туруханский районный Дом культуры | 50 | 50 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Библиотека г. Игарки | 123 | 125 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 114 | 117 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 141 | 141 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 50 | 50 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 52 | 52 |
| Туруханский районный Дом культуры | 47 | 50 |

| 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 | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека г. Игарки | 111 | 113 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 75 | 76 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 101 | 101 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 13 | 14 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 18 | 18 |
| Туруханский районный Дом культуры | 31 | 32 |

**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 | |
| Библиотека г. Игарки | 123 | 125 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 116 | 117 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 139 | 141 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 50 | 50 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 51 | 52 |
| Туруханский районный Дом культуры | 49 | 50 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Библиотека г. Игарки | 122 | 125 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 116 | 117 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 139 | 141 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 48 | 50 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 52 | 52 |
| Туруханский районный Дом культуры | 48 | 50 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | |
| Библиотека г. Игарки | 123 | 125 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 113 | 117 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 140 | 141 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 50 | 50 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 52 | 52 |
| Туруханский районный Дом культуры | 50 | 50 |

**Предварительный расчет баллов по каждой организации**

**Номерам в таблице соответствуют:**

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

| Критерии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Итоговый показатель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Библиотека г. Игарки | 93,65 | 99,60 | 86,89 | 99,01 | 98,24 | 95,48 |
| Дом культуры и досуга г. Игарки | 93,32 | 94,87 | 54,00 | 97,00 | 97,86 | 87,41 |
| Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты | 97,22 | 98,23 | 66,00 | 99,43 | 98,94 | 91,96 |
| Краеведческий музей Туруханского района | 49,13 | 95,00 | 44,00 | 97,77 | 99,20 | 77,02 |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система | 47,19 | 98,08 | 66,00 | 98,46 | 99,42 | 81,83 |
| Туруханский районный Дом культуры | 92,28 | 95,00 | 64,00 | 96,98 | 98,60 | 89,37 |

**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 и стендах организаций культуры 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 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

| **Выявленные недостатки** |
| --- |
| **Библиотека г. Игарки**  **Сайт**  Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Дом культуры и досуга г. Игарки**  **Сайт**  Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  **Стенд**  Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты**  **Сайт**  Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Туруханский районный Дом культуры**  **Сайт**  Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов , контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений , адреса электронной почты  Перечень оказываемых платных услуг ; 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)\*  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Краеведческий музей Туруханского района**  **Сайт**  Наличие и функционирование абонентского номера телефона  Наличие и функционирование электронной почты  Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты  Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)  Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей  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))  Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов , контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений , адреса электронной почты  Режим, график работы организации культуры  Виды предоставляемых услуг организацией культуры  Перечень оказываемых платных услуг ; 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)\*  Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события  Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)  **Стенд**  Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты  Виды предоставляемых услуг организацией культуры  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система**  **Сайт**  Наличие и функционирование абонентского номера телефона  Наличие и функционирование электронной почты  Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты  Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)  Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей  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))  Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов , контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений , адреса электронной почты  Режим, график работы организации культуры  Виды предоставляемых услуг организацией культуры  Перечень оказываемых платных услуг ; 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)\*  Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события  Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |

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

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

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **Библиотека г. Игарки**  2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  4. Наличие сменных кресел-колясок  3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Дом культуры и досуга г. Игарки**  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  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) |
| **Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты**  3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  4. Наличие сменных кресел-колясок  5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  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) |
| **Краеведческий музей Туруханского района**  1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  4. Наличие сменных кресел-колясок  5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)  5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система**  2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  4. Наличие сменных кресел-колясок  5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  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)  6. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **Туруханский районный Дом культуры**  4. Наличие сменных кресел-колясок  5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  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) |

**6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций**

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» необходимо представить на и стендах организаций всю необходимую информацию.

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

Приложение 1

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

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[4]](#footnote-4)

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)[[5]](#footnote-5); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* | Да | Нет |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | Да | Нет |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | Да | Нет |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)[[6]](#footnote-6) | 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 |

Приложение 2

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**   
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[7]](#footnote-7)  
**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)[[8]](#footnote-8) | Да | Нет |
| 1.1.8 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 1.1.9 | Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)[[9]](#footnote-9) | Да | Нет |
| 1.1.10 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Да | Нет |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** | | | |
| **3.1** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** | | |
| 3.1.1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Да | Нет |
| 3.1.2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Да | Нет |
| 3.1.3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Да | Нет |
| 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[[10]](#footnote-10)

**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!**

Приложение 4

**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.

**Дом культуры и досуга г. Игарки**

| **Предложения по улучшению условий оказания услуг организации** |
| --- |
| Увеличить финансирование |
| Хотелось бы больше досуга, чтобы были мастер классы |
| Хотелось бы более современное техническое отношение |
| Что бы у инвалидов была своя комната и им помогали есть пить вставать на ноги |
| Мало места |
| Построить новое здание для Дома культуры |
| Построить Дом Культуры в отдельном здании |
| Нужно новое здание ДК, с большим залом и сценой. |
| Хотелось бы более современное здание. |
| Построить новый ДК |
| Хочу новый ДК |
| Помещение не предназначено для дома культуры (бывший детский сад). Хотелось бы хороший дом культуры, большую сцену, музыкальную аппаратуру, музыкальные инструменты, специально оборудованные помещения для занятий хореографией, вокалом, театральную студию, костюмерную. Конкретно нужно строительство нормального дома культуры! |
| Построить новый Дом культуры |
| Построить отдельно стоящее здание Дома культуры (с большим концертным залом) |

**Краеведческий комплекс Музей вечной мерзлоты**

| **Предложения по улучшению условий оказания услуг организации** |
| --- |
| Проведение экскурсий в подземелье |
| Нормально |
| Неудобство в виде автобусного сообщения. |

**Библиотека г. Игарки**

| **Предложения по улучшению условий оказания услуг организации** |
| --- |
| Побольше новых книг, как для детей так и для взрослых. И не забывайте о классике... |

**Краеведческий музей Туруханского района**

| **Филиалы** | **Предложения по улучшению условий оказания услуг организации** |
| --- | --- |
| Выставочные залы | Открытие музея С.С. Спандаряна для регулярного посещения, установление там отопления |
| Мемориальный дом-музей Свердлова | Провести капитальный ремонт этого замечательного мемориального дома-музея Я.М. Свердлова, так как он находится плохом состоянии снаружи, гниют венцы. |

**Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система**

| **Филиалы** | **Предложения по улучшению условий оказания услуг организации** |
| --- | --- |
| Центральная районная библиотека | Нужен ремонт и срочно |
| Туруханская межпоселенческая централизованная информационно-библиотечная система (головная организация) | Нужна модернизация библиотеки, новая компьютерная техника, доступ в интернет высокоскоростной |
| Построить новый ДК |
| Сельская библиотека п. Бор | Оборудовать куллер для питьевой воды, очень мало классической литературы, сделать зону для детей (мягкие кресла, пуфы), хороший кинопроектор и экран, установить кондиционер, заменить выставочные стеллажи. |

**Туруханский районный Дом культуры**

| **Филиалы** | **Предложения по улучшению условий оказания услуг организации** |
| --- | --- |
| Туруханский районный Дом культуры (головная организация) | Больше информации о деятельности учреждения и анонсы в интернете и соцсетях. |
| Культурно-деловой центр | Больше информации в соцсетях и других ресурсах |
| Сельский Дом культуры с. Верещагино | Очень холодно зимой, нужно утеплить здание |
| Сельский Дом культуры п. Советская Речка | Необходим интернет |
| Сельский Дом культуры с. Фарково | Надо сделать ремонт |
| Сельский Дом культуры д. Горошиха | Мало мероприятий, нет информации, нет интернета. |

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. В соответствии со статьей 361Федерального 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. [↑](#footnote-ref-2)
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” [↑](#footnote-ref-3)
4. Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». [↑](#footnote-ref-4)
5. Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-5)
6. Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-6)
7. 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-7)
8. Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-8)
9. Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-9)
10. 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-10)