

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

_____ Н.А. Цибина

« ____ » _____ 2023 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Дебёсского района Удмуртской Республики

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

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью
Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС – 16 Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговом органе: 28.11.2022 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ООО «Банк Точка»

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810745374525104

р/с 40702810802500129057

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА 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. 5 |
| 4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | Стр.10 |
| 5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности | стр. 14 |
| 6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций | стр. 16 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 17 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 19 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр.22 |
| Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса | стр. 25 |

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 следующих организаций культуры:

| Наименование организации | Название в опросе |
|--|---|
| МБУК «Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта» | Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта |
| МБУК «Дебесский районный Дом ремесел» | Дебесский районный Дом ремесел |
| МБУК «Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова» | Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова |
| МБУК «Дебесский центр культурного развития» | Дебесский центр культурного развития |

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:

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

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 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. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

Таблица 1.

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

| Организация | Интегральный показатель |
|---|-------------------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 12 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 10 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 12 |
| Дебесский центр культурного развития | 10 |

На официальных сайтах организаций представлена почти вся необходимая информация – среднее значение оценки сайтов составляет 11 баллов.

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

После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствуют и на них есть вся необходимая информация – среднее значение оценки стендов составляет 10 баллов.

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”

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

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

| Название в опросе | Численность получателей услуг | Численность респондентов | Доля респондентов |
|---|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 14925 | 52 | 1% ⁴ |
| Дебесский районный Дом ремесел | 4300 | 65 | 2% |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 8000 | 63 | 1% |
| Дебесский центр культурного развития | 88715 | 57 | 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 21 сентября по 4 октября 2023 года.

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

https://vk.com/away.php?to=https%3A%2Fdocs.google.com%2Fforms%2Fd%2Fe%2F1FAIpQLSdH5WBcK8v1fcEkarnujqdlXbiO0VVccaFL2WpEVZvCOm-SgQ%2Fviewform%3Fusp%3Dsf_link&cc_key=

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 |
|--|------------|---------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. | 92 | 98 |

⁴ Все значения менее 1% округлены до 1 ввиду того, что официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru> принимает значения не меньше 1.

| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
|--|------------|---------------|
| Широбокова | | |
| Дебесский районный Дом ремесел | 89 | 100 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 90 | 100 |
| Дебесский центр культурного развития | 89 | 96 |

Почти все респонденты, обращавшиеся к информационным стендам, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на них, доля удовлетворённых колеблется от 96% до 100%, среднее значение 99%.

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

Таблица 3.

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

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
|---|--------------|---------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 87 | 98 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 78 | 96 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 75 | 97 |
| Дебесский центр культурного развития | 82 | 94 |

Почти все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом организаций, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о их деятельности, доля удовлетворённых колеблется от 94% до 98%, среднее значение 96%.

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 |
|---|---------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 97 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 100 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 88 |
| Дебесский центр культурного развития | 89 |

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены условиями комфортности, доля удовлетворённых колеблется от 88% до 98%, среднее значение 94%.

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 |
|---|---------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 71 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 100 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 100 |
| Дебесский центр культурного развития | 80 |

Основная масса респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов, доля удовлетворённых колеблется от 71% до 100%, среднее значение 88%.

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 |
|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Дебесский центр культурного развития | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |

Тремя условиями доступности для инвалидов оборудована территория, прилегающая к организации, и помещения в одной организации:

1. Дебесский районный Дом ремесел

Двумя условиями доступности обеспечены две организации:

1. Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова
2. Дебесский центр культурного развития

Ответствуют условия в одной организации:

1. Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта.

Чаще всего в организациях обеспечено оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами и наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

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

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

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

Таблица 7.

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

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Сумма условий |
|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Дебесский центр культурного развития | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

Пятью условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обеспечена одна организация:

1. Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова

Три условия доступности обеспечено в двух организациях:

1. Дебесский районный Дом ремесел
2. Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта

Одно условие доступности обеспечено в одной организации:

1. Дебесский центр культурного развития.

Чаще всего в организациях обеспечено наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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 |
|---|---|---|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 98 | 98 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 100 | 100 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 98 | 98 |
| Дебесский центр культурного развития | 96 | 96 |

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

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 |
|---|--------------|---------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 83 | 100 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 72 | 100 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 69 | 100 |
| Дебесский центр культурного развития | 68 | 100 |

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

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

Таблица 10.

Общая оценка организации культуры, %

| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
|--|---|---|--|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. | 97 | 97 | 97 |

| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
|--|---|---|--|
| Широбокова | | | |
| Дебесский районный Дом ремесел | 100 | 100 | 100 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 98 | 96 | 98 |
| Дебесский центр культурного развития | 91 | 88 | 89 |

Почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (доля удовлетворённых колеблется от 91% до 100%, среднее значение 97%), довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых колеблется от 88% до 100%, среднее значение 95%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых колеблется от 89% до 100%, среднее значение 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>

| Название в опросе | Численность получателей услуг | Численность респондентов | Доля респондентов |
|---|-------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 14925 | 52 | 0% |
| Дебесский районный Дом ремесел | 4300 | 65 | 2% |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 8000 | 63 | 1% |
| Дебесский центр культурного развития | 88715 | 57 | 0% |

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 | |
|--|-----------------------|----|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 10 | 10 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 10 | 10 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 10 | 10 |
| Дебесский центр культурного развития | 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 | |
|---|-----------------------|----|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 12 | 13 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 10 | 13 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 12 | 13 |

| | | |
|--------------------------------------|----|----|
| Дебесский центр культурного развития | 10 | 13 |
|--------------------------------------|----|----|

| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | | Выполнение индикатора | |
|--|---|-----------------------|------------------|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | | 100 ⁵ |
| Дебесский районный Дом ремесел | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия | | 100 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Дебесский центр культурного развития | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |

| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | | Выполнение индикатора | |
|--|--|-----------------------|----|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | | 57 | 58 |
| Дебесский районный Дом ремесел | | 58 | 58 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | | 47 | 47 |
| Дебесский центр культурного развития | | 49 | 51 |

| 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 | |
|--|--|-----------------------|----|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | | 54 | 55 |
| Дебесский районный Дом ремесел | | 49 | 51 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | | 38 | 39 |
| Дебесский центр культурного развития | | 44 | 47 |

2. Комфортность условий предоставления услуг

| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора | |
|---|--|-----------------------|-----|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |
| Дебесский районный Дом ремесел | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |
| Дебесский центр культурного развития | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | | 100 |

⁵ 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.

| | | |
|---|-----------------------|----|
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 61 | 63 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 65 | 65 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 46 | 52 |
| Дебесский центр культурного развития | 51 | 57 |

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 | | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Дебесский районный Дом ремесел | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 | 0 |
| Дебесский центр культурного развития | 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 | | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Дебесский районный Дом ремесел | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Дебесский центр культурного развития | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |

| | | |
|---|-----------------------|----|
| 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 | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 5 | 7 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 3 | 3 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 4 | 4 |
| Дебесский центр культурного развития | 8 | 10 |

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 | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 62 | 63 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 65 | 65 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 51 | 52 |
| Дебесский центр культурного развития | 55 | 57 |

| | | |
|--|-----------------------|----|
| 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 | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 62 | 63 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 65 | 65 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 51 | 52 |
| Дебесский центр культурного развития | 55 | 57 |

| | | |
|--|-----------------------|----|
| 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 | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 52 | 52 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 47 | 47 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 36 | 36 |
| Дебесский центр культурного развития | 39 | 39 |

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 | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 61 | 63 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 65 | 65 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 51 | 52 |
| Дебесский центр культурного развития | 52 | 57 |

| | | |
|--|-----------------------|----|
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 61 | 63 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 65 | 65 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 50 | 52 |
| Дебесский центр культурного развития | 50 | 57 |

| | | |
|---|-----------------------|----|
| 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 | |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 61 | 63 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 65 | 65 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 51 | 52 |
| Дебесский центр культурного развития | 51 | 57 |

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 |
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова | 98,14 | 98,41 | 73,43 | 98,73 | 96,83 | 93,11 |
| Дебесский районный Дом ремесел | 95,80 | 100,00 | 72,00 | 100,00 | 100,00 | 93,56 |
| Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта | 95,38 | 94,23 | 54,00 | 98,46 | 97,69 | 87,95 |
| Дебесский центр культурного развития | 91,50 | 94,74 | 44,00 | 97,19 | 89,65 | 83,42 |

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 стендах организаций присутствует вся необходимая информация в соответствии с требованиями.

На сайтах нижеперечисленных организаций культуры в сети "Интернет" содержится не вся необходимая информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

| Выявленные недостатки |
|--|
| МБУК «Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта» 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) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |
| МБУК «Дебесский районный Дом ремесел» 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 Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |

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

МБУК «Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широкова»

Сайт

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

МБУК «Дебесский центр культурного развития»

Сайт

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

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

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 |
|--|
| <p>МБУК «Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта»</p> <p>Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок</p> <p>Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p> <p>Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p> |
| <p>МБУК «Дебесский районный Дом ремесел»</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>Наличие сменных кресел-колясок</p> <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> |

| Выявленные недостатки |
|---|
| Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| <p>МБУК «Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова»</p> <p>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)</p> |
| <p>МБУК «Дебесский центр культурного развития»</p> <p>Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p> |

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

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

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

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

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁶

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

| Информация | Наличие | |
|--|---------|-----|
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | | |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | Да | Нет |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | Да | Нет |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | Да | Нет |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | Да | Нет |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | Да | Нет |
| 6. Режим, график работы организации культуры | Да | Нет |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | Да | Нет |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) ⁷ ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)* | Да | Нет |
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | Да | Нет |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации | 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 | |
|--|---------|-----|
| культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | | |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 12. Копии лицензий на осуществление 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 |
| 1.1.9 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с | 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 | |
| | законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ¹¹ | | |
| 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 | Да | Нет |

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

| | | | |
|------------|---|----|-----|
| | помещений в организации | | |
| 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 высказанные 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.

МБУК «Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова»

| Филиалы | Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации |
|--|--|
| Дебесская районная библиотека им. народного поэта Удмуртии С. П. Широбокова (головная организация) | изменить график работы библиотеки. начинать работу в 10-00 ч. а закрывать в 20-00 ч. так как в 17 часов люди еще на работе. |
| | доступная среда |
| | Побольше художественной литературы |
| Тольёнская сельская библиотека | Привлекать больше населения проведению мероприятий в библиотеке |
| | Применять в деятельности новые формы работы. |
| Нижнепыхтинская сельская библиотека | Необходимо поменять мебель, помещение чтобы больше было, чтобы была зона отдыха и не только на стульях сидеть - небольшой диван. Новые стеллажи. Детская зона отдыха |

МБУК «Дебесский центр культурного развития»

| Филиалы | Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации |
|---|--|
| Дебесский центр культурного развития (головная организация) | Нужно для гардероба новые вешалки и лучшие, а то эти позорные |
| | Нужно в гардеробную новые вешалки, эти вообще позорные |
| | Оплата билетов на мероприятия через терминал |
| | Изменить график работы, нет объединений с работающим населением 35–55 лет |
| | Обустроить входную группу перилами |
| Нижнепыхтинский Дом культуры | Улучшение материально-технической базы |
| | Музыкальная аппаратура |
| Тольёнский Дом культуры | Хотелось бы, чтобы занимались по вечерам либо танцами, либо фитнесом, либо ещё чем-нибудь с разными возрастными группами |
| Большезетымский Дом культуры | В ДК нет аккомпаниатора, который необходим |
| Котегуртский Дом культуры | Мебель очень старая, необходимо обновить |

МБУК «Дебесский Районный Музей истории Сибирского тракта»

| Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации |
|--|
| Нужно больше работы с инвалидами |
| Капитальный ремонт здания, проведение выставок |