

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



Н.А. Цибина

2024 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг в организациях культуры Алтайского района
Республики Хакасии

2024

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

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС – 16 Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в 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. 18
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 24
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 25
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 27
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 30

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

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

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

Наименование организации	Наименование в отчёте
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Алтайская центральная районная библиотека»	Алтайская центральная районная библиотека
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Аршановский сельский Дом культуры	Аршановский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Изыхский сельский Дом культуры	Изыхский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Кайбальский сельский Дом культуры	Кайбальский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Кировский сельский Дом культуры	Кировский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей Алтайского района»	Краеведческий музей Алтайского района
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Краснопольский сельский Дом культуры	Краснопольский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новомихайловский сельский Дом культуры	Новомихайловский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Новороссийский сельский Дом культуры	Новороссийский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Очурский сельский Дом культуры	Очурский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Подсинский сельский Дом культуры	Подсинский сельский Дом культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Районный Дом культуры с. Белый Яр	Районный Дом культуры с. Белый Яр

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

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

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612–1;
- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного

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

федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

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

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы³, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем.

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

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"

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 сайтов и стендов организаций.

Таблица 1.

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

Организация	Сайт	Стенд
Алтайская центральная районная библиотека	13	10
Аршановский сельский Дом культуры	11	9
Изыхский сельский Дом культуры	7	9
Кайбальский сельский Дом культуры	11	10
Кировский сельский Дом культуры	12	10
Краеведческий музей Алтайского района	10	10
Краснопольский сельский Дом культуры	10	1
Новомихайловский сельский Дом культуры	12	10
Новороссийский сельский Дом культуры	13	10
Очурский сельский Дом культуры	9	9
Подсинский сельский Дом культуры	13	10
Районный Дом культуры с. Белый Яр	10	10

На официальных сайтах организаций представлена не вся необходимая информация. После посещения организации было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует и на нем размещена не вся необходимая информация.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Результаты опроса

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). Организация достигла необходимого числа опрошенных.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Алтайская центральная районная библиотека	12095	61	0,005
Аршановский сельский Дом культуры	35707	63	0,002
Изыхский сельский Дом культуры	6500	51	0,008
Кайбальский сельский Дом культуры	35434	56	0,002
Кировский сельский Дом культуры	18994	55	0,003
Краеведческий музей Алтайского района	5200	58	0,011
Краснопольский сельский Дом культуры	5827	50	0,009
Новомихайловский сельский Дом культуры	11188	55	0,005
Новороссийский сельский Дом культуры	14644	55	0,004
Очурский сельский Дом культуры	19454	50	0,003
Подсинский сельский Дом культуры	33861	56	0,002
Районный Дом культуры с. Белый Яр	77558	50	0,001

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.

Сроки проведения опроса с 25 апреля по 15 мая 2024 года.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfHGfLTqbNQaDPk88fjvK51coOecIToLNeMznDX19KWlUSbMg/viewform?usp=sf_link

Ниже в таблице 2 представлены результаты опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Таблица 2.
Результаты опроса получателей услуг

Вопрос анкеты	Удовлетворены
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	99%
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?	99%
Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	96%
Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	96%
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)?	99%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	99%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?	99%
Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?	98%
Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?	98%
Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	99%

Результаты посещения

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).

В Таблице 3 представлены результаты оценки наличия условий комфортности осуществления образовательной деятельности в организации. Номерам в таблице соответствуют следующие условия комфортности:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)
2. Наличие и понятность навигации внутри организации
3. Доступность питьевой воды

4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
5. Санитарное состояние помещений организаций
6. Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги

Таблица 3.
Наличие условий комфортности предоставления услуг
1 - оборудовано, 0 - не оборудовано

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Алтайская центральная районная библиотека	1	1	1	1	1	1	6
Аршановский сельский Дом культуры	1	1	1	1	1	1	6
Кайбальский сельский Дом культуры	1	1	1	1	1	1	6
Кировский сельский Дом культуры	1	1	1	1	1	1	6
Краеведческий музей Алтайского района	1	1	1	1	1	1	6
Новомихайловский сельский Дом культуры	1	1	1	1	1	1	6
Подсинский сельский Дом культуры	1	1	1	1	1	1	6
Районный Дом культуры с. Белый Яр	1	1	1	1	1	1	6
Изыхский сельский Дом культуры	1	1	0	1	1	1	5
Очурский сельский Дом культуры	0	1	0	1	1	0	3
Новороссийский сельский Дом культуры	1	1	0	0	0	0	2
Краснопольский сельский Дом культуры	0	0	0	0	0	0	0

В большинстве организаций оборудованы все условия комфортности.

В организации Изыхский сельский Дом культуры представлено 5 из 6 условий комфортности.

В организации Очурский сельский Дом культуры представлено 3 из 6 условий комфортности.

В организации Новороссийский сельский Дом культуры представлено 3 из 6 условий комфортности.

В организации Краснопольский сельский Дом культуры условия комфортности отсутствуют.

В Таблицах 4 и 5 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 4 ниже 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 4.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Изыхский сельский Дом культуры	1	1	1	1	1	5
Алтайская центральная районная библиотека	1	1	1	0	0	3
Кировский сельский Дом культуры	1	0	1	1	0	3
Краеведческий музей Алтайского района	1	0	1	0	1	3
Новомихайловский сельский Дом культуры	1	0	1	1	0	3
Подсинский сельский Дом культуры	1	0	1	1	0	3
Аршановский сельский Дом культуры	1	0	1	1	0	3
Кайбальский сельский Дом культуры	1	0	1	0	0	2
Новороссийский сельский Дом культуры	1	0	1	0	0	2
Очурский сельский Дом культуры	1	0	1	0	0	2
Районный Дом культуры с. Белый Яр	1	0	1	0	0	2
Краснопольский сельский Дом культуры	0	0	0	0	0	0

Изыхский сельский Дом культуры полностью оборудован с учетом доступности для инвалидов.

В шести организациях оборудовано 3 из 5 условий доступности для инвалидов:

1. Алтайская центральная районная библиотека
2. Аршановский сельский Дом культуры
3. Кировский сельский Дом культуры
4. Краеведческий музей Алтайского района
5. Новомихайловский сельский Дом культуры
6. Подсинский сельский Дом культуры

В четырех организациях оборудовано 2 из 5 условий доступности для инвалидов:

1. Кайбальский сельский Дом культуры
2. Новороссийский сельский Дом культуры
3. Очурский сельский Дом культуры
4. Районный Дом культуры с. Белый Яр

В организации Краснопольский сельский Дом культуры условия доступности для инвалидов не оборудованы.

Номерам в Таблице 5 ниже 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 5.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Кировский сельский Дом культуры	1	1	1	1	1	1	6
Изыхский сельский Дом культуры	1	1	1	1	1	0	5
Алтайская центральная районная библиотека	1	1	0	1	1	1	5
Краеведческий музей Алтайского района	1	1	0	1	1	1	5
Новомихайловский сельский Дом культуры	0	1	1	1	1	1	5
Подсинский сельский Дом культуры	1	1	1	0	1	1	5
Районный Дом культуры с. Белый Яр	1	1	0	1	1	1	5
Кайбальский сельский Дом культуры	0	1	0	1	0	1	3
Очурский сельский Дом культуры	1	0	0	0	0	1	2
Аршановский сельский Дом культуры	0	0	0	0	0	1	1
Новороссийский сельский Дом культуры	0	0	0	0	0	1	1
Краснопольский сельский Дом культуры	0	0	0	0	0	1	1

В организации Кировский сельский Дом культуры полностью обеспечены все условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В пяти организациях обеспечено 5 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

1. Изыхский сельский Дом культуры
2. Алтайская центральная районная библиотека
3. Краеведческий музей Алтайского района
4. Новомихайловский сельский Дом культуры
5. Подсинский сельский Дом культуры
6. Районный Дом культуры с. Белый Яр

В организации Кайбальский сельский Дом культуры обеспечено 3 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В организации Очурский сельский Дом культуры обеспечено 2 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В трех организациях обеспечено 1 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

1. Аршановский сельский Дом культуры

2. Новороссийский сельский Дом культуры
3. Краснопольский сельский Дом культуры

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>

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	
Алтайская центральная районная библиотека	10	10
Аршановский сельский Дом культуры	9	10
Изыхский сельский Дом культуры	9	10
Кайбальский сельский Дом культуры	10	10
Кировский сельский Дом культуры	10	10
Краеведческий музей Алтайского района	10	10
Краснопольский сельский Дом культуры	1	10
Новомихайловский сельский Дом культуры	10	10
Новороссийский сельский Дом культуры	10	10
Очурский сельский Дом культуры	9	10
Подсинский сельский Дом культуры	10	10
Районный Дом культуры с. Белый Яр	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	
Алтайская центральная районная библиотека	13	13
Аршановский сельский Дом культуры	11	13
Изыхский сельский Дом культуры	7	13
Кайбальский сельский Дом культуры	11	13
Кировский сельский Дом культуры	12	13
Краеведческий музей Алтайского района	10	13
Краснопольский сельский Дом культуры	10	13
Новомихайловский сельский Дом культуры	12	13

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Новороссийский сельский Дом культуры	13	13
Очурский сельский Дом культуры	9	13
Подсинский сельский Дом культуры	13	13
Районный Дом культуры с. Белый Яр	10	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора ⁴	
Алтайская центральная районная библиотека	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Аршановский сельский Дом культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Изыхский сельский Дом культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Кайбальский сельский Дом культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Кировский сельский Дом культуры	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3 90
Краеведческий музей Алтайского района	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Краснопольский сельский Дом культуры	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3 90
Новомихайловский сельский Дом культуры	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3 90
Новороссийский сельский Дом культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Очурский сельский Дом культуры	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3 90
Подсинский сельский Дом культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Районный Дом культуры с. Белый Яр	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	
Алтайская центральная районная библиотека	59	59
Аршановский сельский Дом культуры	54	55

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

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	
Изыхский сельский Дом культуры	44	44
Кайбальский сельский Дом культуры	54	54
Кировский сельский Дом культуры	40	40
Краеведческий музей Алтайского района	58	58
Краснопольский сельский Дом культуры	25	50
Новомихайловский сельский Дом культуры	54	55
Новороссийский сельский Дом культуры	52	52
Очурский сельский Дом культуры	47	48
Подсинский сельский Дом культуры	53	53
Районный Дом культуры с. Белый Яр	46	46

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	
Алтайская центральная районная библиотека	56	56
Аршановский сельский Дом культуры	40	40
Изыхский сельский Дом культуры	41	42
Кайбальский сельский Дом культуры	53	53
Кировский сельский Дом культуры	40	40
Краеведческий музей Алтайского района	56	56
Краснопольский сельский Дом культуры	25	50
Новомихайловский сельский Дом культуры	43	44
Новороссийский сельский Дом культуры	27	27
Очурский сельский Дом культуры	34	34
Подсинский сельский Дом культуры	44	44
Районный Дом культуры с. Белый Яр	40	40

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Алтайская центральная районная библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Аршановский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Изыхский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Кайбальский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Кировский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Краеведческий музей Алтайского района	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Краснопольский сельский Дом культуры	Отсутствуют комфортные условия		0

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Новомихайловский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Новороссийский сельский Дом культуры	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	2	40
Очурский сельский Дом культуры	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	3	60
Подсинский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Районный Дом культуры с. Белый Яр	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	
Алтайская центральная районная библиотека		59	61
Аршановский сельский Дом культуры		59	63
Изыхский сельский Дом культуры		51	51
Кайбалский сельский Дом культуры		52	56
Кировский сельский Дом культуры		52	55
Краеведческий музей Алтайского района		58	58
Краснопольский сельский Дом культуры		25	50
Новомихайловский сельский Дом культуры		54	55
Новороссийский сельский Дом культуры		48	55
Очурский сельский Дом культуры		49	50
Подсинский сельский Дом культуры		55	56
Районный Дом культуры с. Белый Яр		49	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	
Алтайская центральная районная библиотека	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Аршановский сельский Дом культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Изыхский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Кайбалский сельский Дом культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Кировский сельский Дом культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Краеведческий музей Алтайского района	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Краснопольский сельский Дом культуры	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0
Новомихайловский сельский Дом культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Новороссийский сельский Дом культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Очурский сельский Дом культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Подсинский сельский Дом культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Районный Дом культуры с. Белый Яр	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	
Алтайская центральная районная библиотека	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Аршановский сельский Дом культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Изыхский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Кайбалский сельский Дом культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Кировский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Краеведческий музей Алтайского района	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Краснопольский сельский Дом культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Новомихайловский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Новороссийский сельский Дом культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Очурский сельский Дом культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Подсинский сельский Дом культуры	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Районный Дом культуры с. Белый Яр	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Алтайская центральная районная библиотека		15	15
Аршановский сельский Дом культуры		12	12
Изыхский сельский Дом культуры		4	4
Кайбалский сельский Дом культуры		10	10
Кировский сельский Дом культуры		1	1
Краеведческий музей Алтайского района		9	11
Краснопольский сельский Дом культуры		0	0
Новомихайловский сельский Дом культуры		3	3
Новороссийский сельский Дом культуры		1	2
Очурский сельский Дом культуры		4	4

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	
Подсинский сельский Дом культуры	6	6
Районный Дом культуры с. Белый Яр	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	
Алтайская центральная районная библиотека	61	61
Аршановский сельский Дом культуры	63	63
Изыхский сельский Дом культуры	51	51
Кайбальский сельский Дом культуры	55	56
Кировский сельский Дом культуры	53	55
Краеведческий музей Алтайского района	58	58
Краснопольский сельский Дом культуры	50	50
Новомихайловский сельский Дом культуры	53	55
Новороссийский сельский Дом культуры	55	55
Очурский сельский Дом культуры	48	50
Подсинский сельский Дом культуры	56	56
Районный Дом культуры с. Белый Яр	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	
Алтайская центральная районная библиотека	61	61
Аршановский сельский Дом культуры	58	63
Изыхский сельский Дом культуры	51	51
Кайбальский сельский Дом культуры	55	56
Кировский сельский Дом культуры	53	55
Краеведческий музей Алтайского района	58	58
Краснопольский сельский Дом культуры	25	50
Новомихайловский сельский Дом культуры	53	55
Новороссийский сельский Дом культуры	55	55
Очурский сельский Дом культуры	49	50
Подсинский сельский Дом культуры	56	56
Районный Дом культуры с. Белый Яр	50	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	
Алтайская центральная районная библиотека	46	46
Аршановский сельский Дом культуры	46	47
Изыхский сельский Дом культуры	39	40
Кайбальский сельский Дом культуры	45	45
Кировский сельский Дом культуры	38	38
Краеведческий музей Алтайского района	57	57
Краснопольский сельский Дом культуры	25	50
Новомихайловский сельский Дом культуры	40	41
Новороссийский сельский Дом культуры	35	35
Очурский сельский Дом культуры	32	32
Подсинский сельский Дом культуры	38	38
Районный Дом культуры с. Белый Яр	40	40

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	
Алтайская центральная районная библиотека	61	61
Аршановский сельский Дом культуры	61	63
Изыхский сельский Дом культуры	49	51
Кайбальский сельский Дом культуры	55	56
Кировский сельский Дом культуры	53	55
Краеведческий музей Алтайского района	58	58
Краснопольский сельский Дом культуры	25	50
Новомихайловский сельский Дом культуры	54	55
Новороссийский сельский Дом культуры	55	55
Очурский сельский Дом культуры	49	50
Подсинский сельский Дом культуры	56	56
Районный Дом культуры с. Белый Яр	50	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	
Алтайская центральная районная библиотека	59	61
Аршановский сельский Дом культуры	60	63
Изыхский сельский Дом культуры	48	51

Кайбальский сельский Дом культуры	55	56
Кировский сельский Дом культуры	53	55
Краеведческий музей Алтайского района	58	58
Краснопольский сельский Дом культуры	25	50
Новомихайловский сельский Дом культуры	53	55
Новороссийский сельский Дом культуры	55	55
Очурский сельский Дом культуры	49	50
Подсинский сельский Дом культуры	56	56
Районный Дом культуры с. Белый Яр	49	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	
Алтайская центральная районная библиотека	61	61
Аршановский сельский Дом культуры	61	63
Изыхский сельский Дом культуры	50	51
Кайбальский сельский Дом культуры	55	56
Кировский сельский Дом культуры	53	55
Краеведческий музей Алтайского района	58	58
Краснопольский сельский Дом культуры	25	50
Новомихайловский сельский Дом культуры	54	55
Новороссийский сельский Дом культуры	55	55
Очурский сельский Дом культуры	50	50
Подсинский сельский Дом культуры	56	56
Районный Дом культуры с. Белый Яр	49	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 ⁵
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Алтайская центральная районная библиотека	100,00	98,36	88,00	100,00	99,34	97,14
Аршановский сельский Дом культуры	95,77	96,83	56,00	96,40	96,51	88,30
Изыхский сельский Дом культуры	91,11	100,00	100,00	99,50	96,67	97,46
Кайбальский сельский Дом культуры	97,69	96,43	66,00	98,57	98,21	91,38

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

Кировский сельский Дом культуры	95,85	97,27	88,00	97,09	96,36	94,91
Краеведческий музей Алтайского района	96,54	100,00	82,55	100,00	100,00	95,82
Краснопольский сельский Дом культуры	60,04	25,00	8,00	70,00	50,00	42,61
Новомихайловский сельский Дом культуры	95,04	99,09	88,00	96,60	97,82	95,31
Новороссийский сельский Дом культуры	100,00	63,64	35,00	100,00	100,00	79,73
Очурский сельский Дом культуры	90,40	79,00	58,00	97,60	99,00	84,80
Подсинский сельский Дом культуры	100,00	99,11	88,00	100,00	100,00	97,42
Районный Дом культуры с. Белый Яр	96,54	99,00	82,00	100,00	98,60	95,23

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 сайте и стендах следующих организаций представлена вся необходимая информация:

1. Алтайская центральная районная библиотека
2. Новороссийский сельский Дом культуры
3. Подсинский сельский Дом культуры

На стендах и официальных сайтах остальных организаций в сети "Интернет" представлена вся необходимая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

Выявленные недостатки
Аршановский сельский Дом культуры 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) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события Стенд Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
Изыхский сельский Дом культуры Сайт Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» 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 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)* 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 Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению Стенд Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
Кайбальский сельский Дом культуры Сайт 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)* Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события Стенд Недостатки не выявлены
Кировский сельский Дом культуры 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) 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)* Стенд Недостатки не выявлены
Краеведческий музей Алтайского района Сайт 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) Стенд Недостатки не выявлены
Краснопольский сельский Дом культуры 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) 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)

Стенд

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

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)*

Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)

Новомихайловский сельский Дом культуры

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)

Стенд

Недостатки не выявлены

Очурский сельский Дом культуры

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)

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))

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

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

Стенд

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

Районный Дом культуры с. Белый Яр

Сайт

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) Стенд Недостатки не выявлены
--

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 полностью оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют некоторые условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими и условия комфортности:

Выявленные недостатки
Алтайская центральная районная библиотека Условия комфортности Недостатки не выявлены Условия доступности для инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Аршановский сельский Дом культуры Условия комфортности Недостатки не выявлены Условия доступности для инвалидов Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 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
Изыхский сельский Дом культуры Условия комфортности Доступность питьевой воды Условия доступности для инвалидов Недостатки не выявлены
Кайбальский сельский Дом культуры Условия комфортности Недостатки не выявлены Условия доступности для инвалидов 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 Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
Кировский сельский Дом культуры Условия комфортности Недостатки не выявлены Условия доступности для инвалидов Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Краеведческий музей Алтайского района Условия комфортности Недостатки не выявлены Условия доступности для инвалидов Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Краснопольский сельский Дом культуры Условия комфортности Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) Наличие и понятность навигации внутри организации Доступность питьевой воды Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) Санитарное состояние помещений организаций Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги Условия доступности для инвалидов Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 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
Новомихайловский сельский Дом культуры Условия комфортности Недостатки не выявлены Условия доступности для инвалидов Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Новоросийский сельский Дом культуры Условия комфортности Доступность питьевой воды Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла,

воды, туалетной бумаги и пр.) Санитарное состояние помещений организаций Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги Условия доступности для инвалидов 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
Очурский сельский Дом культуры Условия комфортности Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) Доступность питьевой воды Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги Условия доступности для инвалидов Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 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
Подсинский сельский Дом культуры Условия комфортности Недостатки не выявлены Условия доступности для инвалидов Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Районный Дом культуры с. Белый Яр Условия комфортности Недостатки не выявлены Условия доступности для инвалидов Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие сменных кресел-колясок Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо представить всю необходимую информацию в сети "Интернет", в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г.

№ 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Вся информация, которая должна быть представлена на стенде и сайте указана в разделе 5.1. отчета.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» необходимо предоставить все условия комфортности, в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их 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» недостатки не выявлены.

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 культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме	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	
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

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”.

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

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

2. Комфортность условий предоставления услуг			
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		
2.1.1	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

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

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

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 3)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 5)

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

☐ Да ☐ Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? (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) и прочие условия)

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 8)

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

☐ Да ☐ Нет

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.

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 организационным условиям предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет

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

16. Ваш пол: ☐ Мужской ☐ Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!