

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры г. Зеленогорск Красноярский край

2020

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 801/3 (совпадает с юридическим)

ИНН: 2460112042

КПП: 246001001

ОГРН: 1192468005620

Дата постановки в налоговом органе: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА 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. 11
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
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 18
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 20
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 21
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организации культуры	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 услуг

В г. Зеленогорск Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

Наименование организации	Наименование в таблицах
МБУ «Библиотека им. Маяковского»	Библиотека им. Маяковского
МБУК «Зеленогорский городской дворец культуры»	Зеленогорский городской дворец культуры
МБУ «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	Зеленогорский музейно-выставочный центр
МБУ «Зоопарк»	Зоопарк

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

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

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

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы², 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 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - 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
Библиотека им. Маяковского	8.0
Зеленогорский городской дворец культуры	8.0
Зеленогорский музейно-выставочный центр	5.0
Зоопарк	нет сайта

У организаций культуры Библиотека им. Маяковского и Зеленогорский городской дворец культуры имеет показатель оценки выше среднего, информация предоставлена не в полном объеме. Организация культуры Зеленогорский музейно-выставочный центр имеет средний показатель оценки, информация предоставлена не в полном объеме. У организации культуры Зоопарк сайт отсутствует.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организации, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению” данного отчета.

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

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

² Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”

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).

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУ «Библиотека им. Маяковского»	114	40%
МБУК «Зеленогорский городской дворец культуры»	189	40%
МБУ «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	162	40%
МБУ «Зоопарк»	50	40%

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 22 по 29 сентября 2020 года.

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

<https://forms.gle/OKuffrXJAmmkDTfp9>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

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

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Библиотека им. Маяковского	76	99
Зеленогорский городской дворец культуры	89	97
Зеленогорский музейно-выставочный центр	80	98
Зоопарк	76	95

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций Библиотека им. Маяковского, Зеленогорский городской дворец культуры и Зеленогорский музейно-выставочный центр, почти все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (97%). Подавляющее большинство респондентов организации Зоопарк удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (95%).

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

Таблица 3.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Библиотека им. Маяковского	77	98
Зеленогорский городской дворец культуры	74	91
Зеленогорский музейно-выставочный центр	70	91
Зоопарк	54	78

Подавляющее большинство респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации культуры Библиотека им. Маяковского, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных 98%. Из числа респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организаций Зеленогорский городской дворец культуры и Зеленогорский музейно-выставочный центр в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", основная масса респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных 91%. Большая часть респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации культуры Зоопарк, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных 78%.

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	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации
Библиотека им. Маяковского	71
Зеленогорский городской дворец культуры	79
Зеленогорский музейно-выставочный центр	75
Зоопарк	52

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Библиотека им. Маяковского, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 71%. У организации Зеленогорский городской дворец культуры средний уровень комфортности предоставления услуг составляет 79%. Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Зеленогорский музейно-выставочный центр, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 75%. У организации Зоопарк средний уровень комфортности предоставления услуг составляет 52%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

Следующий вопрос 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), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов,

Показатели	Инвалиды, представители инвалидов	Удовлетворены
Библиотека им. Маяковского	7	75
Зеленогорский городской дворец культуры	11	81
Зеленогорский музейно-выставочный центр	9	60
Зоопарк	10	60

В организации культуры Зеленогорский городской дворец культуры основная масса респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации - показатель удовлетворенности 81%. У организации культуры Библиотека им. Маяковского большая часть респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации - показатель удовлетворенности 75%. В организациях культуры Зеленогорский

музейно-выставочный центр и Зоопарк больше половины респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации - показатель удовлетворенности 60%.

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.

Таблица 6.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Библиотека им. Маяковского	1	1	1	0	0	3
Зеленогорский городской дворец культуры	1	1	1	0	0	3
Зеленогорский музейно-выставочный центр	1	1	1	0	0	3
Зоопарк	0	1	0	0	0	1

В организациях культуры Библиотека им. Маяковского, Зеленогорский городской дворец культуры и Зеленогорский музейно-выставочный центр отсутствуют 2 из 5 представленных условий доступности для инвалидов. У организации культуры Зоопарк, отсутствуют 4 из 5 представленных условий доступности для инвалидов.

Таблица 7.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Библиотека им. Маяковского	1	0	1	1	1	4
Зеленогорский городской дворец культуры	1	1	0	1	1	4
Зеленогорский музейно-выставочный центр	1	0	0	0	1	2
Зоопарк	0	0	0	1	0	1

В организациях культуры Библиотека им. Маяковского и Зеленогорский городской дворец культуры отсутствует 1 из 5 представленных условий доступности для инвалидов. У организации культуры Зеленогорский музейно-выставочный центр отсутствуют 3 из 5 представленных условий доступности для инвалидов. В организации культуры Зоопарк отсутствуют 4 из 5 представленных условий доступности для инвалидов.

Все условия доступности, которые отсутствуют в организациях, будут подробно представлены по пунктам в подразделе 5.2 “Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению” данного отчета.

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Библиотека им. Маяковского	90	97
Зеленогорский городской дворец культуры	98	99
Зеленогорский музейно-выставочный центр	98	98
Зоопарк	98	98

Как мы видим из Таблицы 8, почти все респонденты организаций Зеленогорский городской дворец культуры, Зеленогорский музейно-выставочный центр и Зоопарк удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах составляет 98%. Подавляющее большинство респондентов организации культуры Библиотека им. Маяковского удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах составляет 90%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Библиотека им. Маяковского	72	100
Зеленогорский городской дворец культуры	73	99
Зеленогорский музейно-выставочный центр	70	99
Зоопарк	44	95

Почти все респонденты организаций культуры Библиотека им. Маяковского, Зеленогорский городской дворец культуры и Зеленогорский музейно-выставочный центр, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности не ниже 99%. Основная масса респондентов организации культуры Зоопарк, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 95%.

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

Таблица 10.
Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Библиотека им. Маяковского	98	96	99
Зеленогорский городской дворец культуры	99	98	99
Зеленогорский музейно-выставочный центр	99	97	97
Зоопарк	92	88	92

В организации культуры Библиотека им. Маяковского почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 98%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 96% и условиями оказания услуг 99%. У организации культуры Зеленогорский городской дворец культуры почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 99%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 98% и условиями оказания услуг 99%. В организации культуры Зеленогорский музейно-выставочный центр почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 99%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 97% и условиями оказания услуг 97%. У организации культуры Зоопарк основная масса респондентов готова рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 92%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг 88% и условиями оказания услуг 92%.

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

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

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУ «Библиотека им. Маяковского»	114	40%
МБУК «Зеленогорский городской дворец культуры»	189	40%
МБУ «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	162	40%
МБУ «Зоопарк»	50	40%

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	10	10
Зеленогорский городской дворец культуры	10	10
Зеленогорский музейно-выставочный центр	10	10
Зоопарк	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	8	10
Зеленогорский городской дворец культуры	8	10
Зеленогорский музейно-выставочный центр	5	10
Зоопарк	0	10

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Зеленогорский городской дворец культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия ³		100
Зеленогорский музейно-выставочный центр	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Зоопарк	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия		0

³ 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	
Библиотека им. Маяковского		86	87
Зеленогорский городской дворец культуры		164	169
Зеленогорский музейно-выставочный центр		126	129
Зоопарк		36	38

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)		Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского		86	88
Зеленогорский городской дворец культуры		126	139
Зеленогорский музейно-выставочный центр		104	114
Зоопарк		21	27

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Зеленогорский городской дворец культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Зеленогорский музейно-выставочный центр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Зоопарк	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского		100	114
Зеленогорский городской дворец культуры		121	189
Зеленогорский музейно-выставочный центр		130	162
Зоопарк		18	50

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Зеленогорский городской дворец культуры	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Зеленогорский музейно-выставочный центр	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Зоопарк	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выполнение
--	------------

		индикатора	
Библиотека им. Маяковского	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Зеленогорский городской дворец культуры	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Зеленогорский музейно-выставочный центр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Зоопарк	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	
Библиотека им. Маяковского	6	8
Зеленогорский городской дворец культуры	17	21
Зеленогорский музейно-выставочный центр	9	15
Зоопарк	3	5

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	103	114
Зеленогорский городской дворец культуры	186	189
Зеленогорский музейно-выставочный центр	158	162
Зоопарк	49	50

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	111	114
Зеленогорский городской дворец культуры	187	189
Зеленогорский музейно-выставочный центр	159	162
Зоопарк	49	50

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	82	82
Зеленогорский городской дворец культуры	137	138
Зеленогорский музейно-выставочный центр	113	114
Зоопарк	21	22

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	112	114
Зеленогорский городской дворец культуры	187	189
Зеленогорский музейно-выставочный центр	161	162
Зоопарк	46	50

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	109	114
Зеленогорский городской дворец культуры	185	189
Зеленогорский музейно-выставочный центр	157	162
Зоопарк	44	50

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотека им. Маяковского	113	114
Зеленогорский городской дворец культуры	188	189
Зеленогорский музейно-выставочный центр	157	162
Зоопарк	46	50

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

№	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1	<p>На официальном сайте организации культуры МБУ «Библиотека им. Маяковского» в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Схема проезда; - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»; - Свидетельство о государственной регистрации; - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии); - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - План по улучшению качества работы организации. 	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>
2	<p>На официальном сайте организации культуры МБУК «Зеленогорский городской дворец культуры» в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с</p>	<p>Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.</p>

	<p>требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Сведения об учредителе (учредителях); - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»; - Свидетельство о государственной регистрации; - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии); - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - План по улучшению качества работы организации. 	
3	<p>На официальном сайте организации культуры МБУ «Зеленогорский музейно-выставочный центр» в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Схема проезда; - Сведения об учредителе (учредителях); - 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); - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией; - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; - Копия устава; - Свидетельство о государственной регистрации; - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры; - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии); - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - План по улучшению качества работы организации. 	Необходимо представить на сайте организации всю недостающую информацию.

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

№	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1	<p>Территория, прилегающая к организации МБУ «Библиотека им. Маяковского», и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
2	<p>Территория, прилегающая к организации МБУК «Зеленогорский городской дворец культуры», и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие сменных кресел-колясок; - Наличие специально оборудованных; санитарно-гигиенических помещений в организации - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
3	<p>Территория, прилегающая к организации МБУ «Зеленогорский музейно-выставочный центр», и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

	<p>(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). 	
4	<p>Территория, прилегающая к организации МБУ «Зоопарк», и его помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>В организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами; - 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); - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>