

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



Н.А. Цибина

2022 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

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

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговом органе: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 301018108000000000627

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.12
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. 23
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 24
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 26
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 26
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	стр.29

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

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

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

Наименование организации	Название в опросе
МБУ «Ейский районный краеведческий музей»	Ейский районный краеведческий музей
МУК «Клубная система Кухаривского сельского поселения»	Клубная система Кухаривского сельского поселения
МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»	Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района
РМУК «Межпоселенческий культурно-досуговый центр»	Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района
МУК «Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения»	Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения
МУ «Сельский Дом культуры станицы Должанской»	Сельский Дом культуры станицы Должанской
МУ «Сельский Дом культуры станицы Камышеватской»	Сельский Дом культуры станицы Камышеватской
МУК «Централизованная клубная система Александровского сельского поселения»	Централизованная клубная система Александровского сельского поселения

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

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

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. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте и стенде организации, в соответствии с количеством материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами

Организация	Сайт	Стенд
Ейский районный краеведческий музей	12	9
Клубная система Кухаривского сельского поселения	11	9
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	11	10
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	9	10
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	6	4
Сельский Дом культуры станицы Должанской	9	10
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	11	10
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	8	10

Организации культуры разместили большую часть необходимой информации на сайте в сети "Интернет" - среднее значение оценки сайтов составляет 10 баллов.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа

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"

Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

После посещения организаций выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у всех организаций культуры и на нем есть большая часть необходимой информации - среднее значение оценки стендов составляет 9 баллов из 10 возможных. В Таблице 1 также представлены результаты оценки объема информации, размещенной на информационных стендах.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

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

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Ейский районный краеведческий музей	16891	660	1%
Клубная система Кухаривского сельского поселения	23486	780	1%
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	17793	650	1%
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	180322	672	1%
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	47537	660	1%
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	55178	770	1%
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	50488	678	1%
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	38949	720	1%

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

Срок проведения опроса с 20 по 24 июня 2022 года.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVYq3iPtEPzX0j1LmSUOmzAwSU3W5qdIFx-qPf_LUHxDJ4mw/viewform?usp=sf_link

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

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

Таблица 2.

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

Показатели	Обрашались	Удовлетворены
Ейский районный краеведческий музей	89	100
Клубная система Кухаривского сельского поселения	97	99
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	95	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	100	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	97	100
Сельский Дом культуры станицы Должанской	100	100
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	94	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	97	100

Во всех организациях культуры, кроме Клубной системы Кухаривского сельского поселения, все респонденты (100%), обращавшихся к их информационным стендам, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной на них информации о деятельности организаций.

В Клубной системе Кухаривского сельского поселения практически все респонденты (99%), обращавшихся к информационным стендам организации, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о её деятельности.

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
Ейский районный краеведческий музей	86	100
Клубная система Кухаривского сельского поселения	96	100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	75	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	100	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	88	100
Сельский Дом культуры станицы Должанской	100	99
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	87	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	100	100

Во всех организациях культуры, кроме Сельского Дома культуры станицы Должанской, все респонденты (100%), пользовавшиеся их официальными сайтами в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности организаций.

В Сельском Доме культуры станицы Должанской практически все респонденты (99%), пользовавшиеся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.

Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

Условия комфортности	Удовлетворены
Ейский районный краеведческий музей	98
Клубная система Кухаривского сельского поселения	97
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	97
Сельский Дом культуры станицы Должанской	99
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	100

В четырех организациях культуры все респонденты (100%) подтвердили наличие условий комфортности предоставления услуг: Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района, Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района, Сельский Дом культуры станицы Камышеватской, Централизованная клубная система Александровского сельского поселения.

В Сельском Доме культуры станицы Должанской почти все респонденты (99%) подтвердили наличие условий комфортности.

В трех организациях культуры подавляющее большинство респондентов (98-97%) подтвердили наличие условий комфортности предоставления услуг: Ейский районный краеведческий музей, Клубная система Кухаривского сельского поселения, Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения.

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

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

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено

ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

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

Показатели	Удовлетворены
Ейский районный краеведческий музей	84
Клубная система Кухаривского сельского поселения	100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	100
Сельский Дом культуры станицы Должанской	98
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	100

В шести организациях все респонденты (100%), имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов: Клубная система Кухаривского сельского поселения, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района, Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района, Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения, Сельский Дом культуры станицы Камышеватской, Централизованная клубная система Александровского сельского поселения.

В Сельском Доме культуры станицы Должанской и Ейском районном краеведческом музей доля респондентов, удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов, составляет 98% и 84% соответственно.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 6.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Ейский районный краеведческий музей	0	0	0	0	0	0
Клубная система Кухаривского сельского поселения	1	1	0	0	0	2

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	0	0	0	0	0	0
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	1	0	1	0	0	2
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	1	0	1	0	0	2
Сельский Дом культуры станицы Должанской	1	0	1	0	0	2
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	1	0	1	1	0	3
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	1	0	1	0	1	3

Лучше всего оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов в Сельском Доме культуры станицы Камышеватской и Централизованной клубной системе Александровского сельского поселения (есть 3 из 5 условий доступности).

В четырех организации культуры имеется 2 из 5 условий: Клубная система Кухаривского сельского поселения, Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района, Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения, Сельский Дом культуры станицы Должанской.

В Ейском районном краеведческом музее и Межпоселенческой централизованной библиотечной системе Ейского района отсутствуют условия доступности для инвалидов.

Чаще всего организации оборудованы входные группы пандусами или подъемными платформами (в 6 из 8 организациях).

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

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

Таблица 7.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Ейский районный краеведческий музей	0	0	0	0	0	1	1
Клубная система Кухаривского сельского поселения	1	0	0	0	1	1	3
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	0	1	0	0	1	1	3
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	1	1	0	0	1	0	3
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	1	0	0	0	1	1	3
Сельский Дом культуры станицы Должанской	1	1	0	0	1	1	4
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	1	1	0	1	1	1	5
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	1	1	0	1	1	1	5

В Сельском Доме культуры станицы Камышеватской и Централизованной клубной системе Александровского сельского поселения обеспечивается 5 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В Сельском Доме культуры станицы Должанской имеется 4 из 6 условий доступности.

В четырех организациях культуры обеспечивается 3 из 6 условий: Клубная система Кухаривского сельского поселения, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района, Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района, Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения.

В Ейском районном краеведческом музее есть 1 условие доступности.

Чаще всего организации есть возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому и альтернативная версия официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению (в 7 из 8 организациях)

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
Ейский районный краеведческий музей	100	100
Клубная система Кухаривского сельского поселения	100	99
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	100	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	100	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	97	97
Сельский Дом культуры станицы Должанской	100	100
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	100	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	100	100

Во всех организациях культуры, кроме Клубной системы Кухаривского сельского поселения и Сельского Дома культуры Копанского сельского поселения, все респонденты (100%), удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в них при разных типах взаимодействия.

В Клубной системе Кухаривского сельского поселения все респонденты (100%), удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при первичном контакте и информировании об услугах и почти все (99%) – при непосредственном оказании услуг.

В Сельском Доме культуры Копанского сельского поселения подавляющее большинство респондентов (97%), удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия.

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
Ейский районный краеведческий музей	58	100
Клубная система Кухаривского сельского поселения	97	100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	71	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	100	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	82	100
Сельский Дом культуры станицы Должанской	99	100
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	81	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	94	100

Все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия с организациями культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

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
Ейский районный краеведческий музей	97	97	98
Клубная система Кухаривского сельского поселения	97	100	99
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	100	100	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	100	100	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	97	97	97

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	100	100	100
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	100	100	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	100	100	100

В пяти организациях культуры все респонденты (100%) готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом: Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района, Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района, Сельский Дом культуры станицы Должанской, Сельский Дом культуры станицы Камышеватской, Централизованная клубная система Александровского сельского поселения.

В Клубной системе Кухаривского сельского поселения подавляющее большинство респондентов (97%) готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, все (100%) довольны организационными условиями предоставления услуг и почти все (99%) довольны условиями оказания услуг в целом.

В Ейском районном краеведческом музее и Сельском Доме культуры Копанского сельского поселения подавляющее большинство респондентов (98-97%) готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом.

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

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

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Ейский районный краеведческий музей	16891	660	1%
Клубная система Кухаривского сельского поселения	23486	780	1%
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	17793	650	1%
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	180322	672	1%
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	47537	660	1%
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	55178	770	1%
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	50488	678	1%
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	38949	720	1%

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Ейский районный краеведческий музей	9	10
Клубная система Кухаривского сельского поселения	9	10
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	10	10
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	10	10
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	4	10
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	10	10
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	10	10
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	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	
Ейский районный краеведческий музей	12	13
Клубная система Кухаривского сельского поселения	11	13
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	11	13
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	13	13
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	6	13
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	9	13
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	11	13
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	8	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Ейский районный краеведческий музей	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Клубная система Кухаривского сельского поселения	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	1 30
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3 90
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2 60

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	
Ейский районный краеведческий музей	649	649
Клубная система Кухаривского сельского поселения	750	760
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	620	620
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	640	640
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	770	770
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	636	636
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	700	700

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	
Ейский районный краеведческий музей	627	627
Клубная система Кухаривского сельского поселения	750	750
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	490	490
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	580	580
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	760	770
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	588	588
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	720	720

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Выполнение индикатора	
Ейский районный краеведческий музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Клубная система Кухаривского сельского поселения	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	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	
Ейский районный краеведческий музей	650	660
Клубная система Кухаривского сельского поселения	760	780

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	650	650
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	640	660
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	760	770
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	678	678
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	720	720

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	
Ейский районный краеведческий музей	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0
Клубная система Кухаривского сельского поселения	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2 40
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	Отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 0
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2 40
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2 40
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2 40
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3 60
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3 60

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Выполнение индикатора	
Ейский районный краеведческий музей	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1 20
Клубная система Кухаривского сельского поселения	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3 60
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3 60
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3 60
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3 60
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4 80

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Ейский районный краеведческий музей		16	19
Клубная система Кухаривского сельского поселения		14	14
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района		3	3
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района		1	1
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения		18	18
Сельский Дом культуры станицы Должанской»		53	54
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской		17	17
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения		12	12

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	
Ейский районный краеведческий музей		660	660
Клубная система Кухаривского сельского поселения		780	780
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района		650	650
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района		672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения		640	660
Сельский Дом культуры станицы Должанской»		770	770
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской		678	678
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения		720	720

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	
Ейский районный краеведческий музей		660	660
Клубная система Кухаривского сельского поселения		770	780
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района		650	650
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района		672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения		640	660
Сельский Дом культуры станицы Должанской»		770	770
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской		678	678
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения		720	720

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	
Ейский районный краеведческий музей	418	418
Клубная система Кухаривского сельского поселения	760	760
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	460	460
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	540	540
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	760	760
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	546	546
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	680	680

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	
Ейский районный краеведческий музей	660	660
Клубная система Кухаривского сельского поселения	760	780
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	650	650
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	640	660
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	770	770
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	678	678
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	720	720

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Ейский районный краеведческий музей	640	660
Клубная система Кухаривского сельского поселения	780	780
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	650	650
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	640	660
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	770	770
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	678	678
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	720	720

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	
Ейский районный краеведческий музей	650	660
Клубная система Кухаривского сельского поселения	770	780
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	650	650
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	672	672
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	640	660
Сельский Дом культуры станицы Должанской»	770	770

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	
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	678	678
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	720	720

Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

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

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Ейский районный краеведческий музей	97,39	99,24	33,26	100,00	98,64	85,71
Клубная система Кухаривского сельского поселения	95,82	98,72	66,00	99,49	98,59	91,72
Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района	100,00	100,00	54,00	100,00	100,00	90,80
Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района	100,00	100,00	66,00	100,00	100,00	93,20
Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения	62,04	98,48	66,00	97,58	96,97	84,21
Сельский Дом культуры станицы Должанской	91,52	99,35	73,44	100,00	100,00	92,86
Сельский Дом культуры станицы Камышеватской	97,39	100,00	88,00	100,00	100,00	97,08
Централизованная клубная система Александровского сельского поселения	81,48	100,00	88,00	100,00	100,00	93,90

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 официальных сайтах и стендах, перечисленных ниже организаций культуры, не представлена информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

Выявленный недостаток
Ейский районный краеведческий музей Сайт Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

Стенд

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

Клубная система Кухаривского сельского поселения**Сайт**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

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

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

Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района**Сайт**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района**Сайт**

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

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)

Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения**Сайт**

Наличие и функционирование электронной почты

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

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты

Режим, график работы организации культуры

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

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты

Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты

Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)

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

Сельский Дом культуры станицы Должанской

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

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

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

Сельский Дом культуры станицы Камышеватской

Сайт

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

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)

Централизованная клубная система Александровского сельского поселения

Сайт

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
 Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
 Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)
 Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
 Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
 Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
 Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

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

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

Выявленные недостатки
<p>Ейский районный краеведческий музей 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</p>
<p>Клубная система Кухаривского сельского поселения Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 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)</p>

<p>Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>
<p>Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района 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 Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>
<p>Межпоселенческий культурно-досуговый центр Ейского района 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) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению</p>
<p>Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения 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)</p>
<p>Сельский Дом культуры станции Должанской 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) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)</p>
<p>Сельский Дом культуры станции Камышеватской Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>
<p>Централизованная клубная система Александровского сельского поселения</p>

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

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

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

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

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

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры **ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁴**

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

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

⁴ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

⁵ Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается.

Информация	Наличие	
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да	Нет
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ⁶	Да	Нет
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

⁶ 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 КУЛЬТУРЫ⁷

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
1.1.3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
1.1.4	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.5	Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
1.1.6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
1.1.7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) ⁸	Да	Нет
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет

⁷ Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

⁸ Если 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) ⁹	Да	Нет
1.1.10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

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

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет

⁹ Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

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

АНКЕТА¹⁰
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

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

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 3)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 5)

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

☐ Да ☐ Нет

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

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

¹⁰ Анкета разработана в соответствии с "Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

☐ ☐

Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)

☐ ☐

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

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 8)

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

☐ Да ☐ Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

☐ Да ☐ Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

☐ Да ☐ Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

☐ Да ☐ Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

☐ Да ☐ Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

☐ Да ☐ Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К 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!

Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса

Данные предложения высказаны респондентами в процессе опроса. Оператор не отвечает за истинность или ложность приведенных высказываний. Текст высказываний приводится в оригинале. Данные предложения стоит рассматривать сугубо в справочном порядке (например, для изучения психологического климата и градуса взаимоотношений между респондентами и организацией). Вносить данные предложения на bus.gov.ru крайне **не рекомендуется**. Все предложения Оператора, подтвержденные объективными средствами, приведены в разделе 5.1 и 5.2.

Ейский районный краеведческий музей

Филналы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Ейский районный краеведческий музей (головная организация)	Организовать туалет
	Побольше бы площади для показа экспозиций музея.
	Побольше площадей для экспозиций
	Площадь для музея
	Побольше бы площадь для всех залов музея
	Таблички для слабовидящих
	Туалет в здании для посетителей
	Больше площадь для музея
Должанский отдел	Тротуар улучшить

Клубная система Кухаривского сельского поселения

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Построить новый дом культуры
Здравствуйте. Хочу обратить ваше внимание на то что в доме культуры с.Воронцовка Ейского района, нет кондиционеров. В летнее время невозможно находиться в помещении и в полной мере наслаждаться концертом, потому что из-за большого количества людей и отсутствия вентиляции в помещении очень жарко и душно. Спасибо
Техническое оборудование

Межпоселенческая централизованная библиотечная система Ейского района

Филналы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Филиал № 2 село Воронцовка	Техническое оснащение, пополнение фонда книгами художественной литературы для всех категорий читателей

Сельский Дом культуры Копанского сельского поселения

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Сделать ремонт в кинозале
Ремонт в кинозале
Капитальный ремонт ДК
Поменять окна
Наладить профессионализм, так как работает очень много людей далеких от этой профессии, порой даже без соответствующего образования.

Сельский Дом культуры станицы Должанской

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Нужны мягкие кресла в зрительный зал
плохие кресла в зале

Сельский Дом культуры станицы Камышеватской

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Купить в танцевальный класс кондиционер
Необходимо добавить ещё специалистов творческой профессии.
Хочется новогодних огоньков для населения.
большее развитие танцевальных и вокальных кружков

Централизованная клубная система Александровского сельского поселения

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Было бы здорово получить услугу в современном здании ДК.
Для удобства работы нужна электронная доска объявлений.