

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 г. Благовещенска Амурской
области

2022

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

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

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговый орган: 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. 16
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 18
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 19
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 21
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 24
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	стр. 27

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
ГБУК «Амурская областная детская библиотека»	Амурская областная детская библиотека
ГБУК «Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского»	Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского
ГАУК АО «Амурская областная филармония»	Амурская областная филармония
ГАУКАО «Амурский областной Дом народного творчества»	Амурский областной Дом народного творчества
ГБУ АО «Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского (ГБУ АО «АОКМ)»	Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского
ГАУК «Амурский областной театр драмы»	Амурский областной театр драмы
ГАУК Амурской области «Амурский областной театр кукол»	Амурский областной театр кукол

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).

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

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 «Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной

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 организации, в соответствии с количеством материалов

Организация	Интегральный показатель
Амурская областная детская библиотека	13
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	13
Амурская областная филармония	13
Амурский областной Дом народного творчества	13
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	13
Амурский областной театр драмы	13
Амурский областной театр кукол	13

Организации культуры разместили всю необходимую информацию на сайте в сети «Интернет».

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

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"»

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

После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствуют и на них есть вся необходимая информация.

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
Амурская областная детская библиотека	26514	105	0%
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	103700	162	0%
Амурская областная филармония	98400	104	0%
Амурский областной Дом народного творчества	63459	104	0%
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	37706	149	0%
Амурский областной театр драмы	55000	117	0%
Амурский областной театр кукол	31500	101	0%

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.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScouBdpqC7VR40zkmsE1AHVrJF3kMhNDSbstSLmWSO_1lUXRg/viewform?usp=sf_link

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

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

Таблица 2.
Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации,

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Амурская областная детская библиотека	80	100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	96	97
Амурская областная филармония	50	100
Амурский областной Дом народного творчества	66	100
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	95	98
Амурский областной театр драмы	67	100
Амурский областной театр кукол	83	100

Все или почти все респонденты организаций культуры, обращавшиеся к информационному стенду, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о ее деятельности – доля удовлетворенных не меньше 97%.

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
Амурская областная детская библиотека	60	100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	93	97
Амурская областная филармония	100	100
Амурский областной Дом народного творчества	66	100
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	86	95
Амурский областной театр драмы	67	100
Амурский областной театр кукол	66	100

Все или почти все респонденты организаций культуры, пользовавшиеся официальным сайтом, удовлетворены полнотой и доступностью размещенной информации о ее деятельности – доля удовлетворенных не меньше 95%.

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
Амурская областная детская библиотека	100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	98
Амурская областная филармония	100
Амурский областной Дом народного творчества	100
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	97
Амурский областной театр драмы	100

Условия комфортности	Удовлетворены
Амурский областной театр кукол	100

Все или почти все респонденты организаций довольны уровнем комфортности предоставления услуг – доля удовлетворенных не меньше 97%.

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
Амурская областная детская библиотека	100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	88
Амурская областная филармония	100
Амурский областной Дом народного творчества	100
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	100
Амурский областной театр драмы	100
Амурский областной театр кукол	100

Все респонденты организаций, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности предоставления услуг, за исключением 1 организаций – Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского где довольна основная масса респондентов – 88%.

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

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

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

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

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 6.
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	1	1	1	1	1	5
Амурский областной театр драмы	1	1	1	1	1	5
Амурская областная детская библиотека	1	1	1	0	1	4
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	1	1	1	0	1	4
Амурская областная филармония	1	1	1	0	1	4
Амурский областной Дом народного творчества	1	1	1	1	0	4
Амурский областной театр кукол	1	1	1	0	1	4

Всеми условиями с учетом доступности для инвалидов оборудована территория и помещения организаций Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского и Амурский областной театр драмы.

В организациях Амурская областная детская библиотека, Амурский областной Дом народного творчества, Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского, Амурская областная филармония и Амурский областной театр кукол оборудовано 4 из 5 условий.

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
Амурская областная детская библиотека	1	1	0	1	1	1	5
Амурский областной театр кукол	1	1	0	1	1	1	5
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	1	1	0	0	1	1	4
Амурская областная филармония	1	1	0	0	1	1	4
Амурский областной Дом народного творчества	1	1	0	0	1	1	4
Амурский областной театр драмы	1	1	0	0	0	1	3
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	0	1	0	0	1	1	3

Амурский областной театр кукол и Амурская областная детская библиотека обеспечены 5 из 6 условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

В организациях Амурской областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского, Амурская областная филармония и Амурской областной Дом народного творчества обеспечены 4 из 6 условий.

В организациях Амурской областной театр драмы и Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского обеспечено 3 из 6 условий.

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
Амурская областная детская библиотека	100	100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	99	99
Амурская областная филармония	100	100
Амурский областной Дом народного творчества	100	100
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	99	98
Амурский областной театр драмы	100	100
Амурский областной театр кукол	100	100

Все или почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия – доля удовлетворенных не менее 98%

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

Таблица 9.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Амурская областная детская библиотека	60	100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	84	99
Амурская областная филармония	75	100
Амурский областной Дом народного творчества	100	100
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	83	98
Амурский областной театр драмы	44	100
Амурский областной театр кукол	50	100

Все или почти все респонденты организаций культуры из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников – доля удовлетворенных не меньше 98%.

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
Амурская областная детская библиотека	100	100	100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	99	99	99
Амурская областная филармония	100	100	95
Амурский областной Дом народного творчества	100	100	100
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	97	97	98
Амурский областной театр драмы	100	100	100
Амурский областной театр кукол	100	100	100

Как видно из Таблицы 10, все или почти все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (доля удовлетворенных не меньше 98%), довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворенных не меньше 97%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворенных не меньше 95%).

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
Амурская областная детская библиотека	26514	105	0%
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	103700	162	0%
Амурская областная филармония	98400	104	0%
Амурский областной Дом народного творчества	63459	104	0%
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	37706	149	0%
Амурский областной театр драмы	55000	117	0%
Амурский областной театр кукол	31500	101	0%

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Амурская областная детская библиотека	10	10
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	10	10
Амурская областная филармония	10	10
Амурский областной Дом народного творчества	10	10
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	10	10
Амурский областной театр драмы	10	10
Амурский областной театр кукол	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	
Амурская областная детская библиотека	13	13
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	13	13
Амурская областная филармония	13	13
Амурский областной Дом народного творчества	13	13
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	13	13
Амурский областной театр драмы	13	13
Амурский областной театр кукол	13	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Амурская областная детская библиотека	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Амурская областная филармония	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Амурский областной Дом народного творчества	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Амурский областной театр драмы	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Амурский областной театр кукол	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Амурская областная детская библиотека	84	84
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	152	156
Амурская областная филармония	52	52
Амурский областной Дом народного творчества	69	69
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	138	141
Амурский областной театр драмы	78	78
Амурский областной театр кукол	84	84

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	
Амурская областная детская библиотека	63	63
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	146	150
Амурская областная филармония	104	104
Амурский областной Дом народного творчества	69	69
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	122	128
Амурский областной театр драмы	78	78
Амурский областной театр кукол	67	67

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Амурская областная детская библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Амурская областная филармония	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Амурский областной Дом народного творчества	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Амурский областной театр драмы	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Амурский областной театр кукол	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Амурская областная детская библиотека		105	105
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского		158	162
Амурская областная филармония		104	104
Амурский областной Дом народного творчества		104	104
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского		144	149
Амурский областной театр драмы		117	117
Амурский областной театр кукол		101	101

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	
Амурская областная детская библиотека	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Амурская областная филармония	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Амурский областной Дом народного творчества	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Амурский областной театр драмы	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Амурский областной театр кукол	Количество условий доступности организации для инвалидов (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	
Амурская областная детская библиотека	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Амурская областная филармония	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Амурский областной Дом народного творчества	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Амурский областной театр драмы	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (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	
Амурский областной театр кукол	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	
Амурская областная детская библиотека		1	1
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского		14	16
Амурская областная филармония		1	1
Амурский областной Дом народного творчества		35	35
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского		13	13
Амурский областной театр драмы		1	1
Амурский областной театр кукол		17	17

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	
Амурская областная детская библиотека		105	105
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского		160	162
Амурская областная филармония		104	104
Амурский областной Дом народного творчества		104	104
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского		147	149
Амурский областной театр драмы		117	117
Амурский областной театр кукол		101	101

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	
Амурская областная детская библиотека		105	105
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского		160	162
Амурская областная филармония		104	104
Амурский областной Дом народного творчества		104	104
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского		146	149
Амурский областной театр драмы		117	117
Амурский областной театр кукол		101	101

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	
Амурская областная детская библиотека		63	63
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского		134	136
Амурская областная филармония		78	78
Амурский областной Дом народного творчества		104	104

Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	120	123
Амурский областной театр драмы	52	52
Амурский областной театр кукол	51	51

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	
Амурская областная детская библиотека	105	105
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	160	162
Амурская областная филармония	104	104
Амурский областной Дом народного творчества	104	104
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	145	149
Амурский областной театр драмы	117	117
Амурский областной театр кукол	101	101

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Амурская областная детская библиотека	105	105
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	160	162
Амурская областная филармония	104	104
Амурский областной Дом народного творчества	104	104
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	144	149
Амурский областной театр драмы	117	117
Амурский областной театр кукол	101	101

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	
Амурская областная детская библиотека	105	105
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	160	162
Амурская областная филармония	99	104
Амурский областной Дом народного творчества	104	104
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	146	149
Амурский областной театр драмы	117	117
Амурский областной театр кукол	101	101

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
Амурская областная детская библиотека	100,00	100,00	94,00	100,00	100,00	98,80
Амурская областная научная библиотека имени Н.Н. Муравьева-Амурского	98,95	98,77	74,25	98,72	98,77	93,89
Амурская областная филармония	100,00	100,00	86,00	100,00	97,60	96,72
Амурский областной Дом народного творчества	100,00	100,00	86,00	100,00	100,00	97,20
Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского	98,66	98,32	92,00	98,17	97,52	96,93
Амурский областной театр драмы	100,00	100,00	84,00	100,00	100,00	96,80
Амурский областной театр кукол	100,00	100,00	94,00	100,00	100,00	98,80

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

У всех организаций культуры содержится вся необходимая информация на стенде и официальном сайте в сети "Интернет", которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

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
ГБУК Амурская областная детская библиотека Наличие сменных кресел-колясок Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
ГБУК Амурская областная научная библиотека имени Н. Н. Муравьева-Амурского Наличие сменных кресел-колясок 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)
ГАУК АО Амурская областная филармония Наличие сменных кресел-колясок Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Выявленные недостатки
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
ГАУКАО Амурский областной Дом народного творчества 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)
ГБУ АО Амурский областной краеведческий музей им. Г. С. Новикова-Даурского (ГБУ АО АОКМ) Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
ГАУК Амурский областной театр драмы 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
ГАУК Амурской области Амурский областной театр кукол 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 территории, прилегающие к организациям, и помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям 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
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации	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	
культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) 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
1.1.9	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ⁹	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».

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