ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ Лидер
Юридический адрес: 660075, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3
Фактический адрес: 660075,г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 809
ИНН 2460112042, КПП 246001001, ОГРН 1192468005620
+7 (391) 989-88-48
+7 (391) 240-41-37
info@kras-lider.ru
www.kras-lider.ru

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

_____ Н.А. Цибина

«___» _____ 2026 г.

М.П.

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры ЗАТО город Зеленогорск Красноярского края

2026

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

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательская компания «Лидер»
Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»
Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

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

ОКПО 36053242
ОКАТО 04401363000
ОКОГУ 4210014
ОКТМО 04701000001
ОКФС – 16 Частная собственность

ИНН 2460112042
КПП 246001001
ОГРН 1192468005620
Дата постановки в налоговом органе: 28.11.2022 г.[1]
ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:
ООО «Банк Точка»
ИНН 7706092528
КПП 770543002
ОГРН: 1027739019208
ОКПО: 04503985
к/с 30101810745374525104
р/с 40702810802500129057

Электронная почта: info@kras-lider.ru
Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава
т.+7 (391) 989-88-48
м.+7 (902) 940-41-37

[1] Если при формировании информации об операторе сайт https://bus.gov.ru будет выдавать ошибку "Организация с данными реквизитами не найдена в ЕГРЮЛ", то необходимо указать дату 14.02.2019

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[2]

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. 4
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр. 7
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. 11
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 13
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 14
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 16
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 19

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

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг[3]

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

Наименование организации
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»

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

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

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

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

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

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

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

[3]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.

документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы[4], наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем.

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

В Таблице 1 представлены результаты оценки сайтов и стендов организаций.

Таблица 1.

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

Организация	Сайт	Стенд
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	13	10
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	12	10
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	11	10
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	13	10

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Результаты опроса

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

Численность респондентов была рассчитана в соответствии с п. 2.7. методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания

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

услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N Р-1681). Организация достигла необходимого числа опрошенных.

Название	Численность опрошенных
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	116
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	119
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	106
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	106

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету. Сроки проведения опроса с 7 по 21 сентября 2026 года.

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

Таблица 2.

Результаты опроса получателей услуг

Вопрос анкеты	Удовлетворены
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	98%
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	98%
Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?	97%
Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?	96%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?	98%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	100%
Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?	99%
Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?	98%
Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?	98%
Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	99%

Результаты изучения полученных материалов

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

В Таблице 3 представлены результаты оценки наличия условий комфортности предоставления услуг в организациях. Номерам в таблице соответствуют следующие условия комфортности:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)

2. Наличие и понятность навигации внутри организации
3. Доступность питьевой воды
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
5. Санитарное состояние помещений организаций
6. Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги

Таблица 3.

Наличие условий комфортности предоставления услуг

1 – в наличии, 0 – отсутствует

Условия комфортности	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	1	1	1	1	1	1	6
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	1	1	1	1	1	1	6
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	1	1	1	1	1	1	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	1	1	1	1	1	1	6

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

Номерам в Таблице 4 ниже соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 4.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	1	0	1	0	0	2
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	1	1	1	1	1	5
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	1	1	1	1	0	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	1	1	1	1	0	4

Номерам в Таблице 5 ниже соответствуют следующие условия доступности:

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

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

Таблица 5.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	1	0	0	1	1	1	4
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	1	1	1	1	1	1	6
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	0	0	1	1	1	1	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	1	1	1	1	1	1	6

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

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

1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	10	10
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	10	10
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	10	10
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	13	13
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	12	13
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	11	13
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	13	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора[5]
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100

[5] В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционное способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора[5]
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	109	110
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	112	113
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	101	103
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	91	95

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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	107	108
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	106	108
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	95	95
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	88	95

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	114	116
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	118	119
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	106	106
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	95	106

3. Доступность услуг для инвалидов

зависимости от текстового значения, поскольку на сайте bus.gov.ru и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта (exportIntegralData), баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями.

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	26	28
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	14	14
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	26	27
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	114	116
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	119	119
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	102	106
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	105	106

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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	114	116
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	119	119
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	106	106
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	106	106

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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	93	93
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	96	96
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	95	96
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	69	71

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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	113	116
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	118	119
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	105	106
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	104	106

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	113	116
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	117	119
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	105	106
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	101	106

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	
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	113	116
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	119	119
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	105	106
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	106	106

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[6]
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова	99,63	99,14	71,86	98,62	97,41	93,33

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

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель[6]
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»	98,30	99,58	100,00	100,00	99,41	99,46
Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»	97,29	100,00	84,89	98,28	99,06	95,90
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»	97,68	94,81	94,00	99,06	98,49	96,81

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

Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека им. Маяковского», ул. Бортникова

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

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)

По следующим критериям недостатки не выявлены:
«Открытость и доступность информации об организации»
«Комфортность условий предоставления услуг»
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Муниципальное бюджетное учреждение «Зеленогорский музейно-выставочный центр»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

Стенд:
Недостатки не выявлены

По следующим критериям недостатки не выявлены:
«Доступность услуг для инвалидов»
«Комфортность условий предоставления услуг»
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Муниципальное бюджетное учреждение «Зоопарк»

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

Стенд:

Недостатки не выявлены

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

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

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Комфортность условий предоставления услуг»
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Зеленогорский городской дворец культуры»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Открытость и доступность информации об организации»
«Комфортность условий предоставления услуг»
«Доброжелательность, вежливость работников организации»
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» на информационных ресурсах организаций необходимо представить всю необходимую информацию в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а также Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Необходимо создать сайт организации.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо 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 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» недостатки объективными способами оценки не выявлены.

Приложение 1

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[7]

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)[8]; 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

[7] 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».

[8] 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 деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)[9]	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

[9] Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается.

Приложение 2

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры

ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[10]

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)[11]	Да	Нет
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет

[10] 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”.

[11]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)[12]	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

[12]Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических 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

Приложение 3

АНКЕТА[13]

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

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

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

☐ Да ☐ Нет (*переход к вопросу 3*)

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

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (*переход к вопросу 5*)

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

☐ Да ☐ Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? *(наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)*

☐ Да ☐ Нет

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

☐ Да ☐ Нет (*переход к вопросу 8*)

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

[13] 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.

☐ 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:

_____

_____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!