

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»



Н.А. Цибина

2021 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг организациями культуры г. Камышин Волгоградской
области

2021

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. 13
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 18
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 21
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 23
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 25
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	стр.28

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

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

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

Наименование организации	Наименование в таблицах
Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Текстильщик»	Дворец культуры «Текстильщик»
Муниципальное автономное учреждение «Камышинский драматический театр»	Камышинский драматический театр
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышинский историко-краеведческий музей»	Камышинский историко-краеведческий музей
Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев (МБУ «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев)	Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев
Муниципальное автономное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Дружба»	Центр культуры и досуга «Дружба»
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная городская библиотечная система»	Централизованная городская библиотечная система

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

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

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

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

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

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

культуры в сети "Интернет", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 100 - 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
Дворец культуры «Текстильщик»	100
Камышинский драматический театр	100
Камышинский историко-краеведческий музей	100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	100
Центр культуры и досуга «Дружба»	100
Централизованная городская библиотечная система	100

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 использовалась также для оценки критериев "Комфортности условий предоставления

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

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

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

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

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) по следующей схеме:

N	Количество получателей услуг	Численность респондентов
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

Наименование организации	Численность получателей услуг	Число респондентов
Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Текстильщик»	36719	450
Муниципальное автономное учреждение «Камышинский драматический театр»	11700	150
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышинский историко-краеведческий музей»	12310	450
Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев (МБУ «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев)	5137	159
Муниципальное автономное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Дружба»	127309	500
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная городская библиотечная система»	76568	613

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие

критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Срок проведения опроса с 22 июля по 20 августа 2021 года.

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

<https://forms.gle/G6wfniWSBBLHHZVF8>

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

Показатели	Обрашались	Удовлетворены
Дворец культуры «Текстильщик»	98	100
Камышинский драматический театр	97	98
Камышинский историко-краеведческий музей	98	100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	74	97
Центр культуры и досуга «Дружба»	89	92
Централизованная городская библиотечная система	84	99

Абсолютно все респонденты организаций культуры Дворец культуры «Текстильщик» и Камышинский историко-краеведческий музей удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (100%).

Почти все респонденты организаций культуры Камышинский драматический театр, Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев и Централизованная городская библиотечная система, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (97-99%).

Основная масса респондентов организации культуры Центр культуры и досуга «Дружба», удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (92%).

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
Дворец культуры «Текстильщик»	97	100
Камышинский драматический театр	97	99
Камышинский историко-краеведческий музей	97	99

Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	69	95
Центр культуры и досуга «Дружба»	77	90
Централизованная городская библиотечная система	77	99

Абсолютно все респонденты организации культуры Дворец культуры «Текстильщик», удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (100%).

Почти все респонденты организаций культуры Камышинский драматический театр, Камышинский историко-краеведческий музей, Централизованная городская библиотечная система, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (99%).

Основная масса респондентов организаций культуры Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев, Центр культуры и досуга «Дружба», удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (90-95%).

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	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации
Дворец культуры «Текстильщик»	93
Камышинский драматический театр	94
Камышинский историко-краеведческий музей	93
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	62
Центр культуры и досуга «Дружба»	66
Централизованная городская библиотечная система	85

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет в диапазоне (62-94%).

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

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

Показатели	Инвалиды, представители инвалидов	Удовлетворены
Дворец культуры «Текстильщик»	11	96
Камышинский драматический театр	2	67
Камышинский историко-краеведческий музей	1	100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	9	79
Центр культуры и досуга «Дружба»	5	96
Централизованная городская библиотечная система	5	94

Абсолютно все респонденты организации Камышинский историко-краеведческий музей, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов (100%).

Подавляющее большинство респондентов организаций Дворец культуры «Текстильщик», Центр культуры и досуга «Дружба» и Централизованная городская библиотечная система имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов (94-96%).

У организаций культуры Камышинский драматический театр, Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев большая часть респондентов, имеющая установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов (67-79%).

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
Дворец культуры «Текстильщик»	1	1	1	1	1	5
Камышинский драматический театр	1	0	1	0	1	3
Камышинский историко-краеведческий музей	1	1	1	0	1	4
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	1	1	1	1	1	5
Центр культуры и досуга «Дружба»	1	1	1	1	1	5
Централизованная городская библиотечная система	1	1	1	1	1	5

В организациях культуры, Камышинский драматический театр, обеспечены 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Камышинский историко-краеведческий музей обеспечены 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Дворец культуры «Текстильщик», Централизованная городская библиотечная система, Центр культуры и досуга «Дружба», Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев, обеспечены все условия доступности для инвалидов.

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.

Таблица 7.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Дворец культуры «Текстильщик»	1	1	1	1	1	5
Камышинский драматический театр	1	1	1	0	1	4
Камышинский историко-краеведческий музей	1	0	1	0	1	3
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	1	1	1	1	1	5
Центр культуры и досуга «Дружба»	1	1	1	0	1	4
Централизованная городская библиотечная система	1	1	1	1	1	5

В организации культуры, Камышинский историко-краеведческий музей и выполнены 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Камышинский драматический театр и Центр культуры и досуга «Дружба» выполнены 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Дворец культуры «Текстильщик», Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев выполнены и Централизованная городская библиотечная система все условия доступности для инвалидов.

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

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Дворец культуры «Текстильщик»	100	99
Камышинский драматический театр	99	98
Камышинский историко-краеведческий музей	100	100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	97	97
Центр культуры и досуга «Дружба»	97	83
Централизованная городская библиотечная система	99	100

Как мы видим из Таблицы 8, подавляющее большинство респондентов организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах высокий в пределах диапазона (97-100%).

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
Дворец культуры «Текстильщик»	93	100
Камышинский драматический театр	90	99
Камышинский историко-краеведческий музей	94	100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	69	99
Центр культуры и досуга «Дружба»	55	97
Централизованная городская библиотечная система	80	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры Дворец культуры «Текстильщик», Камышинский историко-краеведческий музей, Централизованная городская библиотечная система, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия,

удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности (100%).

Почти все респонденты организаций культуры Камышинский драматический театр, Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности (97-99%).

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
Дворец культуры «Текстильщик»	100	99	99
Камышинский драматический театр	98	98	99
Камышинский историко-краеведческий музей	100	100	100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	97	96	98
Центр культуры и досуга «Дружба»	99	89	95
Централизованная городская библиотечная система	100	97	100

У организации культуры Камышинский историко-краеведческий музей, абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 100% и условиями оказания услуг 100%.

В организациях культуры Камышинский драматический театр, Дворец культуры «Текстильщик», Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев, Центр культуры и досуга «Дружба», Централизованная городская библиотечная система, почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 97-100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 89% и условиями оказания услуг 95-99%.

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>

Наименование организации	Количество потребителей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Текстильщик»	36719	450	1%
Муниципальное автономное учреждение «Камышинский драматический театр»	11700	150	1%
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышинский историко-краеведческий музей»	12310	450	4%
Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев (МБУ «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев)»	5137	159	3%
Муниципальное автономное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Дружба»	127309	500	0%
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная городская библиотечная система»	76568	613	1%

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

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	
Дворец культуры «Текстильщик»	100	100
Камышинский драматический театр	100	100
Камышинский историко-краеведческий музей	100	100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	100	100
Центр культуры и досуга «Дружба»	100	100
Централизованная городская библиотечная система	100	100

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Дворец культуры «Текстильщик»	100	100
Камышинский драматический театр	100	100
Камышинский историко-краеведческий музей	100	100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	100	100
Центр культуры и досуга «Дружба»	100	100
Централизованная городская библиотечная система	100	100

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Дворец культуры «Текстильщик»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Камышинский драматический театр	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Камышинский историко-краеведческий музей	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Центр культуры и досуга «Дружба»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Централизованная городская библиотечная система	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	
Дворец культуры «Текстильщик»		437	439
Камышинский драматический театр		142	145
Камышинский историко-краеведческий музей		440	442
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев		114	118
Центр культуры и досуга «Дружба»		409	445
Централизованная городская библиотечная система		513	517

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	
Дворец культуры «Текстильщик»		435	437
Камышинский драматический театр		143	145
Камышинский историко-краеведческий музей		431	435
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев		104	110
Центр культуры и досуга «Дружба»		347	386
Централизованная городская библиотечная система		465	469

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Дворец культуры «Текстильщик»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Камышинский драматический театр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Камышинский историко-краеведческий музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Центр культуры и досуга «Дружба»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Централизованная городская библиотечная система	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	
Дворец культуры «Текстильщик»		422	450
Камышинский драматический театр		136	150
Камышинский историко-краеведческий музей		426	450
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев		43	159
Центр культуры и досуга «Дружба»		160	500
Централизованная городская библиотечная система		529	613

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	
Дворец культуры «Текстильщик»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Камышинский драматический театр	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Камышинский историко-краеведческий музей	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Центр культуры и досуга «Дружба»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Централизованная городская библиотечная система	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Дворец культуры «Текстильщик»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Камышинский драматический театр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Камышинский историко-краеведческий музей	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100
Центр культуры и досуга «Дружба»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Централизованная городская библиотечная система	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	
Дворец культуры «Текстильщик»		46	48

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	
Камышинский драматический театр	2	3
Камышинский историко-краеведческий музей	4	4
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	11	14
Центр культуры и досуга «Дружба»	25	26
Централизованная городская библиотечная система	31	33

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	
Дворец культуры «Текстильщик»	448	450
Камышинский драматический театр	148	150
Камышинский историко-краеведческий музей	448	450
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	154	159
Центр культуры и досуга «Дружба»	486	500
Централизованная городская библиотечная система	609	613

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	
Дворец культуры «Текстильщик»	447	450
Камышинский драматический театр	147	150
Камышинский историко-краеведческий музей	450	450
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	154	159
Центр культуры и досуга «Дружба»	413	500
Централизованная городская библиотечная система	612	613

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	
Дворец культуры «Текстильщик»	416	417
Камышинский драматический театр	134	135
Камышинский историко-краеведческий музей	424	424
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	108	109
Центр культуры и досуга «Дружба»	264	273
Централизованная городская библиотечная система	489	490

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	
Дворец культуры «Текстильщик»	448	450
Камышинский драматический театр	147	150
Камышинский историко-краеведческий музей	450	450

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	
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	155	159
Центр культуры и досуга «Дружба»	497	500
Централизованная городская библиотечная система	611	613

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Дворец культуры «Текстильщик»	447	450
Камышинский драматический театр	147	150
Камышинский историко-краеведческий музей	448	450
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	153	159
Центр культуры и досуга «Дружба»	445	500
Централизованная городская библиотечная система	597	613

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	
Дворец культуры «Текстильщик»	447	450
Камышинский драматический театр	149	150
Камышинский историко-краеведческий музей	448	450
Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев	156	159
Центр культуры и досуга «Дружба»	476	500
Централизованная городская библиотечная система	611	613

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

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

В организациях культуры Дворец культуры «Текстильщик», Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев и Централизованная городская библиотечная система обеспечены все условия доступности для инвалидов, которые необходимы в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

Территория, прилегающая к остальным организациям, и помещения не полностью оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:

Выявленные недостатки
Камышинский драматический театр - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - Наличие сменных кресел-колясок - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Камышинский историко-краеведческий музей - Наличие сменных кресел-колясок - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Центр культуры и досуга «Дружба» - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Предложение: необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ³

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание⁴	Да	Нет
1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации	1.1	Да	Нет
1.2	Место нахождения организации	1.1	Да	Нет
1.3	Почтовый адрес организации	1.1	Да	Нет
1.4	Схема проезда	1.1	Да	Нет
1.5	Дата создания организации	1.1	Да	Нет
1.6	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1	Да	Нет
1.7	Структура организации	1.1	Да	Нет
1.8	Режим работы организации	1.1	Да	Нет
1.9	График работы организации	1.1	Да	Нет
1.10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1	Да	Нет
1.11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1	Да	Нет
1.12	Контактные телефоны организации	1.1	Да	Нет
1.13	Адреса электронной почты	1.1	Да	Нет
1.14	Функционирование абонентского номера телефона	1.2	Да	Нет
1.15	Функционирование электронной почты	1.2	Да	Нет
1.16	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2	Да	Нет
1.17	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2	Да	Нет
1.18	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2	Да	Нет
2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)				
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1	Да	Нет
2.2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1		
2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1	Да	Нет
2.4	Информация о выполнении государственного	1.1	Да	Нет

³ 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».

⁴ Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599

	(муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения			
3. Копии учредительных и других документов организации культуры				
3.1	Копия устава	1.1	Да	Нет
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1	Да	Нет
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1	Да	Нет
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1	Да	Нет
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1	Да	Нет
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1	Да	Нет
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.1	Да	Нет
4. Иная информация				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1	Да	Нет
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1	Да	Нет
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2	Да	Нет

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁵

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

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

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1. Открытость и доступность информации об организации культуры.			
1.1	Название организации	Да	Нет
1.2	Режим работы	Да	Нет
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Нет
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации	Да	Нет
1.5	Контактный телефон организации	Да	Нет
1.5	Адрес электронной почты организации	Да	Нет
1.6	Адрес сайта организации	Да	Нет
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Нет
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Нет
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да	Нет
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Нет
1.12	Месячные планы мероприятий организации	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

⁵ 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”.

2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

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

АНКЕТА⁶
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

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

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

Да Нет (переход к вопросу 3)

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

Да Нет

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

Да Нет (переход к вопросу 5)

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

Да Нет

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

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁶ 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.

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)

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

Да Нет (*переход к вопросу 8*)

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

Да Нет

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

Да Нет

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

Да Нет

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

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

Да Нет (*переход к вопросу 12*)

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

Да Нет

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

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

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

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

Да Нет

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

Да Нет

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

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

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

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

Муниципальное автономное учреждение «Камышинский драматический театр»

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
Разнообразить репертуар (больше классики), чаще приглашать театры из других городов.
По возможности - разное время спектаклей.

Муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев (МБУ «Парк культуры и отдыха им. Комсомольцев-добровольцев)

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
Навести порядок в парке
необходимо установить в парке топиарии
Установить в парке сухой фонтан
обновить детскую площадку
обновить аттракционы
Улучшить качество обслуживания
Расширение детской площадки для инвалидов
Укладка плитки в зоне аттракционов
Крытый каток
Больше концертов
сделать в парке сухой фонтан

Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Текстильщик»

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
Хочу, чтобы в ДК появился банкомат
Поставить кулер с питьевой водой
выделить материальную поддержку на концертные костюмы для детей
Улучшить работу сайта
Больше питьевой воды
Кафе, чтобы можно было купить воды.
Улучшить работу сайта и страниц в соц.сетях (отображать все проводимые в организации мероприятия), улучшить работу звукооператора (отвратительное качество звука на мероприятиях), организовать пункты питьевой воды, поставить в фойе четкий план учреждения, организовать зоны отдыха, разнообразить репертуар коллективов учреждения.
Ремонт в санитарно-гигиеническом помещении
Побольше мероприятий

Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная городская библиотечная система»

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
---------	--

Центральная городская библиотека (ул. Пролетарская, 6)	Необходим кондиционер в читальном зале
	Кулер с водой и кондиционер летом.
	Увеличить количество библиотекарей, обеспечить доступ к очищенной питьевой воде, поставить хотя бы самый простой кондиционер.
	Нет предложений, все хорошо
Городская детская библиотека (ул. Ленина, 14)	Поставить кулер
	В гардеробе не помешала бы стулья.
	установка сплит-системы
Филиал № 5 (ул. Metallургов, 19)	Предложений нет
Филиал № 4 (ул. Нахимова, 19)	Кулер с питьевой водой не помешал бы
	Хотелось бы, чтобы библиотека начинала раньше работать.
	Хотелось бы больше подписных изданий в библиотеке (АиФ)
	Библиотека должна начинать работу раньше и побольше новых книг
	Библиотека должна раньше открываться
	часовой обеденный перерыв в библиотеке очень большой
	Неудобный график работы библиотеки
	Менять ассортимент книг, поставить питьевой кулер для воды и установить кондиционер
	Завести новые книги, поставить кулер, сплит систему и оборудовать туалет для посетителей.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышинский историко-краеведческий музей»

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
Камышинский историко-краеведческий музей	Ремонт
	Хотелось бы видеть в экспозиции новый витрины, а также Хотя-бы провести косметический ремонт залов. Очень бы хотелось видеть отреставрированное здание рядом с музеем, где был каретный двор
	Чтоб зимой было тепло
	Больше интересных выставок.
	Сувенирная продукция
Дом Шолохова	Чтоб было тепло
	Ремонт
	Подход с улицы плохо освещено
Художественная галерея	Предложений нет
Музей А.П. Маресьева	Помещение музея А.П. Маресьева холодное в зимний период, да и в целом, всё здание очень холодное. А летом, напротив, очень жарко. Хотелось бы заходить в прохладное помещение - летом и в тёплое - зимой.
	Нет кулера с водой. В фойе свет включают по требованию.
	Сувенирная продукция

Муниципальное автономное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Дружба»

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:
Улучшить зону ожидания и туалеты
Безопасность усилить
Ремонт
большее количество кинозалов и большее количество фильмов в прокате, раздача пледов в холодный период, организация открытого кинотеатра
Кондиционер в кафе (второй этаж)