



2019 год

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Аннотация	3
2. Методика проведения исследования	5
3. Результаты мониторинга сайтов учреждений культуры	26
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	43
5. Заключение	62
6. Выводы и рекомендации	71
Приложение 1. Индивидуальные результаты по организациям культуры МО город-курорт Геленджик	74
Приложение 2. Инструментарий (анкета)	111

## АННОТАЦИЯ

к отчету о проведенной независимой оценке качества услуг

Независимая оценка качества оказания социальных услуг жителям городских округов 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.

По заказу управления культуры, искусства и кинематографии МО город-курорт Геленджик в мае-июне 2019 г. специалистами МАУ «Городской информационный центр» (далее – МАУ «ГИЦ») была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими свою деятельность на территории МО город-курорт Геленджик (см. Техническое задание к контракту в Приложении).

В качестве экспертной организации перед МАУ «Городской информационный центр» была поставлена следующая **цель**: собрать и проанализировать информацию о качестве оказания услуг городскими организациями культуры. Для достижения поставленной цели в ходе проведения независимой оценки предполагалось решить следующие задачи:

- провести мониторинг уровня удовлетворенности населения городского округа качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры:

МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»

МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»

МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»

МБУК «Дом культуры села Марьяна Роща»

МБУК «Клуб села Виноградное»

МБУК «Дом культуры села Пшада»

МБУК «Дом культуры села Береговое»

МБУК «Клуб села Михайловский перевал»

МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»

МБУК «Клуб села Тешебс»

МБУК «Клуб села Текос»

МБУК «Централизованная клубная система Дивноморского сельского округа Дворец культуры с. Дивноморское»

МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»

МАУ «Городской выставочный зал»

МБУК «Централизованная библиотечная система муниципального образования город-курорт Геленджик» ЦБ им. В.Г. Короленко

- проанализировать содержание контента интернет-сайтов заявленных учреждений в свете его соответствия отраслевой нормативно-правовой базе;
- осуществить анализ выявленных (в контексте сформулированных оценок) сильных и слабых сторон деятельности учреждений;
- разработать рекомендации по улучшению качества услуг, предоставляемых указанными организациями культуры.

## Методика проведения исследования

Исследование проводилось в *несколько этапов*:

➤ **Первый этап** – анализ интернет-сайтов учреждений. Вопрос о создании и ведении сайта учреждения культуры связан с принципом информационной открытости сведений о деятельности организации. Вся официальная статистика учреждения должна быть достоверной, актуальной и открытой (ст. 36 Закона РФ от 09.10.1992 № 3612–1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»). Таким образом, сайт учреждения отрасли культуры и искусства – это не только форма реализации актуальной потребности местного социума, но и государственное требование. Независимо от вида деятельности учреждения культуры (библиотека, музей, Дом культуры и пр.) отраслевыми нормативно-правовыми актами определен объем обязательной информации, который должен быть представлен на сайте, и что позволяет осуществлять реализацию принципа открытости и доступности сведений об учреждении и права получателей услуг на информацию.

➤ **Второй этап** – проведение анализа показателей оценки качества деятельности организаций в соответствии с утвержденными методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере культуры. При проведении социологического исследования специалисты МАУ «ГИЦ» руководствовались методическими рекомендациями Министерства культуры по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденными нормативными актами. Анализ оценивания мнения получателей услуг включает определение степени (уровня):

- открытости и доступности информации об учреждении культуры;
- комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
- доступности услуг для инвалидов;
- доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения культуры;
- удовлетворенности качеством оказания услуг в целом.

## **Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:**

**Анкетирование** – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой;

**Анкета** – опросный лист, заполняемый респондентом (либо специалистом ГИЦ на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

**Контент-анализ** содержания официальных сайтов Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования.

**Наблюдение** – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось **исполнение норм** Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

**Респонденты** – лица, принявшие участие в анкетировании.

**Показатели**, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры». Методические рекомендации для проведения независимой оценки утверждены приказом Министерства культуры РФ от 07.03.2017 №261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**Сбор данных** по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществлялся специалистами МАУ «ГИЦ» методом анкетирования:

**Генеральную совокупность** исследования составили получатели услуг заявленных учреждений. Респондентами выступали получатели услуг от 14 до 56 лет и старше (совершеннолетние или родители несовершеннолетних).

**Объем выборочной совокупности.** Выборка исследования представлена фактическим числом получателей социальных услуг в каждом исследуемом учреждении (сплошное исследование). Данный тип выборки обеспечивает уровень достоверности 0,95, а доверительный интервал  $\pm 5\%$ , что позволяет перенести результаты исследования на всю генеральную совокупность.

**Репрезентативность** социологической информации обеспечивалась использованием многоступенчатой районированной выборки. В опросе приняли участие 1600 получателей социальных услуг в сфере культуры, а конкретно:

- посетители СДК – 1100 респондентов;
- посетители ГДК – 200 респондентов;
- посетители библиотек – 100 респондентов;
- посетители городского музея и выставочного зала – 200 респондентов.

В опросе приняли участие 950 женщин и 650 мужчин.

Таблица 1. Паспорт респондентов. Поток двумерных распределений:

ПОЛ	ВОЗРАСТ					ИТОГО:
	18-25	26-35	36-45	46-55	Старше 55	
<b>Муж</b>	9,8	9,5	7,1	7,8	8,7	42,9
<b>Жен</b>	10,1	11,3	11,9	11,9	11,9	57,1
<b>ИТОГО:</b>	19,9	20,8	19,0	19,7	20,6	100,0

\*Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,092, Вероятность ошибки (значимость): 0,986

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечивается оптимальным набором методов исследования, применением научно-обоснованных и сбалансированных социологических методик сбора и анализа первичных данных; корректным применением математико-статистических методов обработки данных; достоверной эмпирической информацией. Данные, полученные в ходе опроса, сведены в единую матрицу и обработаны с использованием лицензированной программы Vortex10.

## Правовые основания для выполнения исследования

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-р;
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральный закон от 05.12.2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральный закон № 392-ФЗ от 05.12.2018 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- 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»;
- Постановление правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении 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»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;



- Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении 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»;
- Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г № 675н «Об утверждении Методики 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» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г № 52726);
- Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 года.

## **Расчет показателей организации культуры, в отношении которой проводилась независимая оценка качества оказания услуг**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

### **1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:**

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1), \text{ где}$$

$I_{стенд}$  - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$  - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$  - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ( $P_{дист}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 25 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{дист}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ( $P_{\text{откр уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}} \times 2} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

## 2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение

услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1), \text{ где:}$$

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 16,6 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)».<sup>1</sup>

В случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$\Pi_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}} \\ \text{или} \quad \Pi_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3),$$

где

$y_{\text{комф}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

---

<sup>1</sup> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

### 3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

$U_{\text{дост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$\text{Ч}_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

#### 4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конг}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конг}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U_{\text{перв.конг}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ( $\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ( $П^{вежл.дист}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left( \frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$У^{вежл.дист}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ( $П_{реком}$ ) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left( \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$У_{реком}$  – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ( $П^{орг.усл}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left( \frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$  – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ( $\Pi_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$  – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации<sup>2</sup>, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{инф}^n + 0,3 \times \Pi_{дист}^n + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-откр})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{комф.усл}^n + 0,4 \times \Pi_{ожид}^n + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-комф})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{дост}^{n-орг} + 0,4 \times \Pi_{дост}^{n-услуг} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{n-дост})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{n-перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{n-оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-вежл.дист})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{реком}^n + 0,2 \times \Pi_{уд}^{n-орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}^n),$$

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 – 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов.

<sup>2</sup> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле:  $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$ .



## Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом 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»».

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайтов учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. Например, если информация о муниципальном задании на текущий финансовый год датирована 2018 годом и ранее, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее очень сложно найти или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде страницы) на сайте не представлена.

В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- 1) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- 2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3) результаты изучения условий оказания услуг учреждений культуры, включающие:
  - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
  - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
  - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающей территории и предоставляемых услуг.

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки  
качества условий оказания услуг организациями культуры**

**Таблица 2**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1	2	3	4	5
1.	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	100 баллов	30%	30 баллов
на информационных стендах в помещении организации:				
	Наименование информационного объекта	Макс. баллов		
1	Информация об учреждении культуры, его структуре	10		
2	Информация о сотрудниках учреждения	10		
3	Информация о графике работы организации культуры	10		
4	Информация о содержании деятельности организации культуры, акциях, мероприятиях, фондах и т.д.	10		
5	Информация об условиях оказания услуг, стоимости платных услуг (если они есть)	10		
на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».				
1	Полное наименование организации культуры	2,5		
2	Сокращенное наименование организации культуры	2,5		
3	Почтовый адрес организации культуры	2,5		

1	2	3	4	5
4	Схема размещения организации культуры и проезда	2,5		
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	2,5		
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	2,5		
7	Режим, график работы организации культуры	2,5		
8	Контактные телефоны	2,5		
9	Адрес электронной почты	2,5		
10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	2,5		
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	2,5		
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	2,5		
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	2,5		
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	2,5		
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	2,5		

1	2	3	4	5
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	2,5		
17	Информация о планируемых мероприятиях	2,5		
18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2,5		
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	2,5		
20	План по улучшению качества работы организации	2,5		
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	100 баллов	30%	30 баллов
	Информационный блок	Наличие и функционирование (да/нет)	Весовое значение (4 и более равно 100)	
1	телефон		30	
2	электронной почты		30	
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы»		30	
4	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		30	

1	2	3	4	5
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	100 баллов (5 и более условий)	50%	50 баллов
	Наименование объекта	Макс. баллов		
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	20		
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	20		
3	доступность питьевой воды;	20		
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	20		
5	санитарное состояние помещений организаций;	20		
6	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (один из способов)	20		
	- по телефону			
	- с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации			
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов

1	2	3	4	5
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100 баллов	30%	30 баллов
	Наименование объекта	Макс. баллов		
1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	20		
2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20		
3	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20		
4	- наличие сменных кресел-колясок;	20		
5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	100 баллов (пять и более условий)	40%	40 баллов
1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20		
2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20		
3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	20		
4	- наличие альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	20		

1	2	3	4	5
5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20		
6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги и пр.))	100 баллов	20%	20 баллов

1	2	3	4	5
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов по каждому из общих ее критериев.



## I. Результаты мониторинга сайтов учреждений культуры

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях (включая филиалы). Участвующие в исследовании организации культуры МО город-курорт Геленджик получили следующие оценки (см. табл. 4)

**Таблица 4.** Значения показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях (включая филиалы), а также наличие дистанционных способов обратной связи

Учреждения	Показатель 1.1			Показатель 1.2				
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг				
	На официальном сайте в сети Интернет	На информационных стендах в помещениях организации	Итого 1.1	телефона	Электронной почты	Электронных сервисов	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	Итого 1.2
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Максимальное значение показателя в баллах	50	50	<b>100</b>	30	30	30	30	<b>100</b>
Значимость показателя			30%					30%
Максимальное значение показателя с учетом его значимости			30					30

1		2	3	4	5	6	7	8	9
МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга» <a href="http://dkidgel.ucoz.ru/">http://dkidgel.ucoz.ru/</a>	Значение показателя в баллах	15	50	65	30	-	-	30	60
	с учетом его значимости			<b>19,5</b>					<b>18</b>
МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»» <a href="https://tvor.gelendzhik-kult.ru">https://tvor.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	50	50	100	30	30	-	30	90
	с учетом его значимости			<b>30</b>					<b>27</b>
МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа» <a href="https://dkkab.gelendzhik-kult.ru">https://dkkab.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	25	50	75	30	30	-	30	90
	с учетом его значимости			<b>22,5</b>					<b>27</b>
МБУК «Дом культуры села Марьино Роцца» <a href="https://dkmr.gelendzhik-kult.ru">https://dkmr.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	32,5	50	82,5	30	30	-	-	60
	с учетом его значимости			<b>24,6</b>					<b>18</b>
МБУК «Клуб села Виноградное» <a href="https://dk-vinogradnoe.gelendzhik-kult.ru">https://dk-vinogradnoe.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	15	50	65	30	30	-	-	60
	с учетом его значимости			<b>19,5</b>					<b>18</b>
МБУК «Дом культуры села Пшава» <a href="https://dkpshada.gelendzhik-kult.ru">https://dkpshada.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	50	50	100	30	30	30	30	100
	с учетом его значимости			<b>30</b>					<b>30</b>

1		2	3	4	5	6	7	8	9
МБУК «Дом культуры села Береговое» <a href="https://dkber.gelendzhik-kult.ru">https://dkber.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	50	50	100	30	30	-	-	60
	с учетом его значимости			<b>30</b>					<b>18</b>
МБУК «Клуб села Михайловский перевал» <a href="https://dkmp.gelendzhik-kult.ru">https://dkmp.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	25	50	75	30	30	-	-	60
	с учетом его значимости			<b>22,5</b>					<b>18</b>
МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка» <a href="https://dkaos.gelendzhik-kult.ru">https://dkaos.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	20	50	70	30	30	-	-	60
	с учетом его значимости			<b>21</b>					<b>18</b>
МБУК «Клуб села Тешебс» <a href="https://dktshb.gelendzhik-kult.ru">https://dktshb.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	30	50	80	30	30	30	-	90
	с учетом его значимости			<b>24</b>					<b>27</b>
МБУК «Клуб села Текос» <a href="https://klubtekos.gelendzhik-kult.ru">https://klubtekos.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	7,5	50	57,5	-	-	-	30	30
	с учетом его значимости			<b>17,1</b>					<b>9</b>
МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское» <a href="https://dkdiv.gelendzhik-kult.ru">https://dkdiv.gelendzhik-kult.ru</a>	Значение показателя в баллах	20	50	70	30	30	30	-	90
	с учетом его значимости			<b>21</b>					<b>27</b>

1		2	3	4	5	6	7	8	9
МБУК «Геленджикский историко- краеведческий музей» <a href="http://gelmuзей.рф">гелмузей.рф</a>	Значение показателя в баллах	40	50	90	30	30	30	-	90
	с учетом его значимости			27					27
МАУ «Городской выставочный зал» <a href="https://gvz.gelendzhik-kult.ru/">https://gvz.gelendzhik-kult.ru/</a>	Значение показателя в баллах	50	50	100	30	30	30	30	100
	с учетом его значимости			30					30
МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко <a href="http://cbsgel.krd.muzkult.ru/">http://cbsgel.krd.muzkult.ru/</a>	Значение показателя в баллах	40	50	90	30	30	-	-	60
	с учетом его значимости			27					18

**Таблица 5.** Недостатки сайтов учреждений культуры по показателям, характеризующим открытость и доступность информации (по состоянию на 25.06.2019 г.) Примечания по каждой организации культуры, описывающие недостатки и дефициты их сайтов.

№	Учреждения	Отсутствует информация
1	2	3
1	МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Информация о сотрудниках учреждения</li> <li>▪ Информация об условиях оказания услуг, стоимости платных услуг (если они есть)</li> <li>▪ Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</li> <li>▪ Режим, график работы организации культуры</li> <li>▪ Контактные телефоны</li> <li>▪ Адрес электронной почты</li> <li>▪ Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).</li> </ul>

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Сведения о видах предоставляемых услуг</li> <li>▪ Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>▪ Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> <li>▪ План по улучшению качества работы организации</li> </ul>
2	<b>МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Нет электронной формы подачи обращения граждан (однако есть обратная связь по вопросам коррупции)</li> </ul>
3	<b>МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Отсутствуют учредительные документы</li> <li>▪ Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>▪ Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> <li>▪ Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации</li> <li>▪ Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>▪ Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> <li>▪ План по улучшению качества работы организации</li> </ul>
4	<b>МБУК «Дом культуры села Марьина Роща»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>▪ Муниципального задания на 2019 год и информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> </ul>
5	<b>МБУК «Клуб села Виноградное»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Информация о сотрудниках учреждения</li> <li>▪ Информация о планируемых мероприятиях</li> <li>▪ Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>▪ Сведения о видах предоставляемых услуг</li> <li>▪ Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</li> </ul>

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</li> <li>▪ Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> </ul>
6	<b>МБУК «Дом культуры села Береговое»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Информация о сотрудниках учреждения (страница в разработке)</li> <li>▪ Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса или гиперссылки на нее)</li> </ul>
7	<b>МБУК «Клуб села Михайловский перевал»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Учредительные документы представлены частично (нет свидетельства о регистрации)</li> <li>▪ Информация не соответствует заявленным вкладкам</li> <li>▪ Новостная информация носит неактуальный характер (последние новости от 23.10.2018 г.)</li> </ul>
8	<b>МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Учредительные документы представлены частично (нет Устава)</li> <li>▪ Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> <li>▪ Информация о планируемых мероприятиях</li> <li>▪ Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>▪ Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> <li>▪ План по улучшению качества работы организации</li> </ul>
9	<b>МБУК «Клуб села Тешевс»</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</li> <li>▪ Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>▪ Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> <li>▪ Информация о планируемых мероприятиях</li> <li>▪ Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>▪ Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> <li>▪ План по улучшению качества работы организации</li> </ul>
10	<b>МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Учредительные документы представлены частично (есть только Устав и приказ о назначении директора)</li> </ul>

1	2	3
	Дивноморское»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Информация о сотрудниках учреждения</li> <li>▪ Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</li> <li>▪ Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>▪ Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> <li>▪ Информация о планируемых мероприятиях</li> <li>▪ Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> <li>▪ Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</li> </ul>
11	МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Учредительные документы представлены частично (нет свидетельства о государственной регистрации)</li> <li>▪ Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>▪ Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса или гиперссылки на нее)</li> </ul>
12	МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Учредительные документы представлены частично</li> <li>▪ Неверный адрес на официальном сайте администрации МО город-курорт Геленджик, сложно найти в сети.</li> </ul>
13	МБУК «Клуб села Текос»	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Сайт не заполнен</li> </ul>

Н  
 аи  
 бо  
 лее  
 об  
 щие  
 е  
 вы  
 во  
 ды  
 по  
 да  
 нн  
 ом  
 у  
 раз  
 дел  
 у  
 пр  
 им  
 ен  
 ите  
 ль  
 но

к учреждениям культуры муниципального образования:

➤ Надо отметить, что не на всех сайтах есть электронная форма подачи обращения граждан и техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса или гиперссылки на нее).

➤ Кроме того желательно размещать на сайтах более подробное описание материально-технического обеспечения организаций, ориентированное, в первую очередь, на потребителей услуг.

➤ Если организация культуры не оказывает платных услуг, это необходимо прямо указать на сайте организации в соответствующем разделе.

**Таблица 6.** Показатели организаций культуры МО город-курорт Геленджик, характеризующие открытость и доступность информации (по состоянию на 24.06.2019 г.)

Учреждения	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Всего баллов, max 100
	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3		
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг/баллах)		
1	2	3	4		5
МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»	19,5	18	51,1%	20,5	58
МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»	30	27	87,5%	35	92
МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»	22,5	27	93,9%	37,5	87
МБУК «Дом культуры села Марьино Роцца»	25	18	98,1%	39	82
МБУК «Клуб села Виноградное»	19,5	18	71,7%	28,5	66
МБУК «Дом культуры села Пшада»	30	30	97,9%	39	<b>99</b>
МБУК «Дом культуры села Береговое»	30	18	98,0%	39	<b>87</b>
МБУК «Клуб села Михайловский перевал»	22,5	18	96,0%	38	78,5



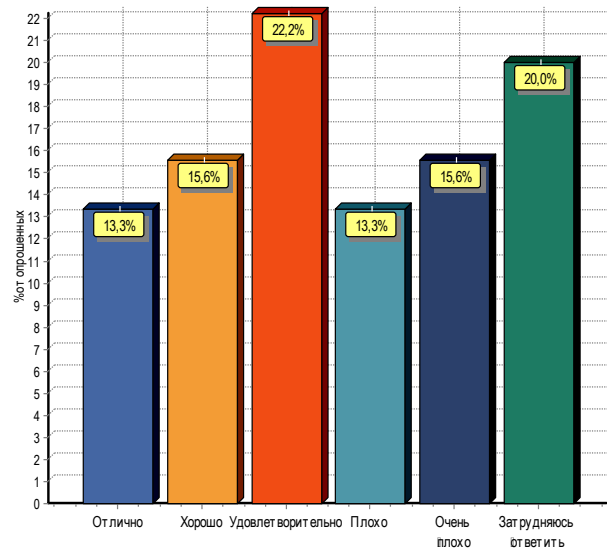
1	2	3	4		5
МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»	21	18	98,0%	39	78
МБУК «Клуб села Тешебс»	24	27	98,0%	39	<b>90</b>
МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»	21	27	98,1%	39	<b>87</b>
МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»	27	27	100,0%	40	<b>94</b>
МАУ «Городской выставочный зал»	30	30	100,0%	40	<b>100</b>
МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко	27	18	84,0%	34	79
МБУК «Клуб села Текос»	17	9	93,3%*	19	45

Респонденты отмечают, что сайты учреждений культуры достаточно легки в использовании, изображения на них четкие, отсутствуют нарушения отображения, форматирования или иные дефекты информации на сайте, в том числе при использовании мобильных устройств. На всех сайтах доступна версия для инвалидов по зрению.

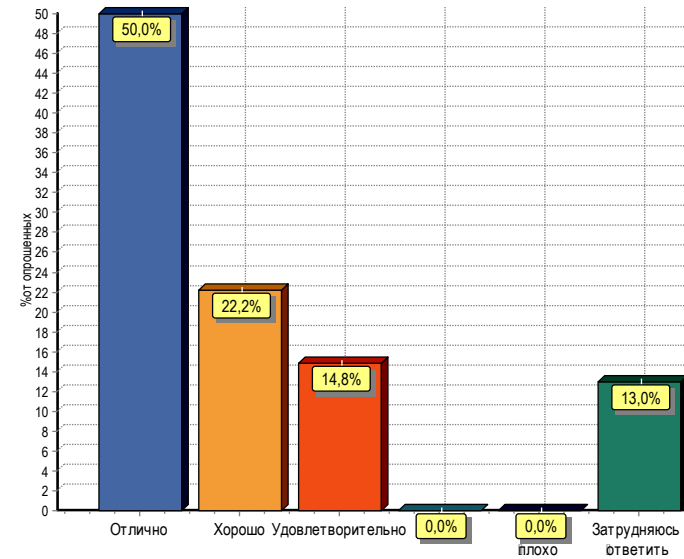
Абсолютное большинство респондентов оценили доступность и актуальность информации, размещенной на территории учреждений, на отлично. Анализ результатов восприятия потребителями услуг доступности и актуальности информации о деятельности организаций культуры, размещенной на территории организаций, показывает, что респонденты несколько выше оценивают данные организации по этому параметру, чем показатель доступности и актуальности информации о деятельности организаций культуры муниципального образования, размещенной на официальных сайтах учреждения культуры.

Распределение оценок по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» представлено на диаграммах 1.3.1 – 1.3.15:

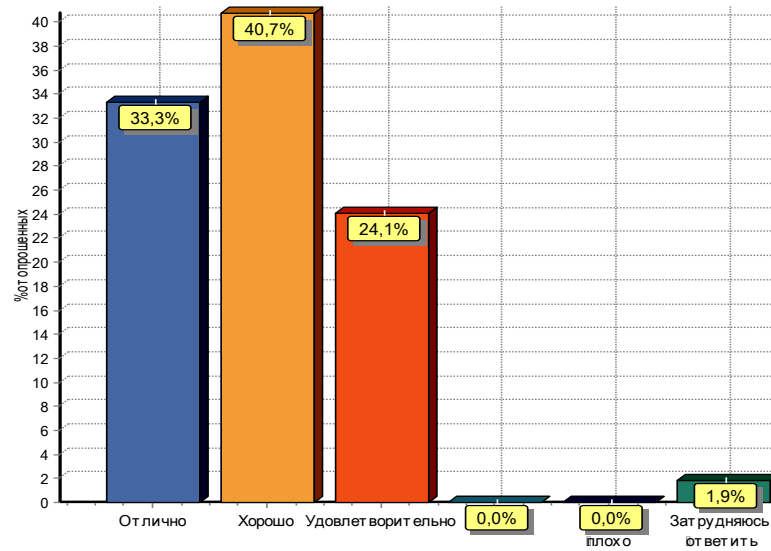
**Диаграмма 1.3.1**  
**МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»**



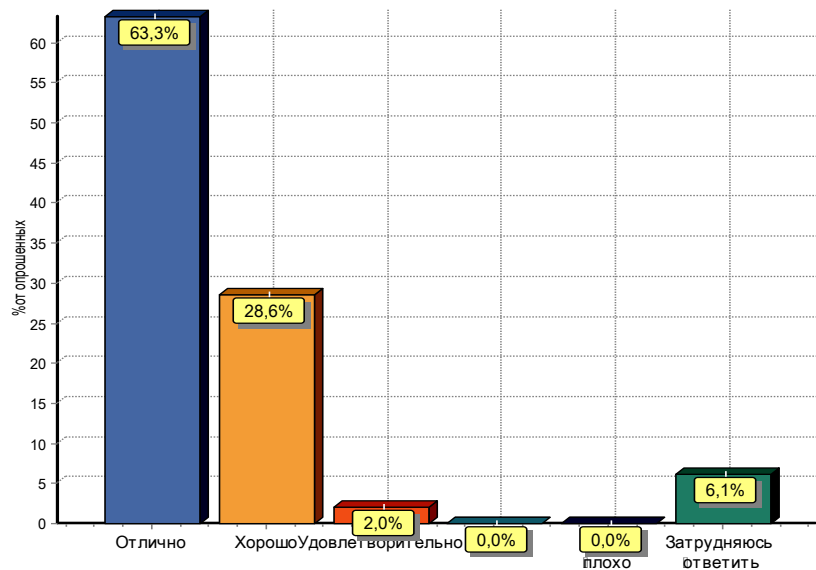
**Диаграмма 1.3.2**  
**МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»**



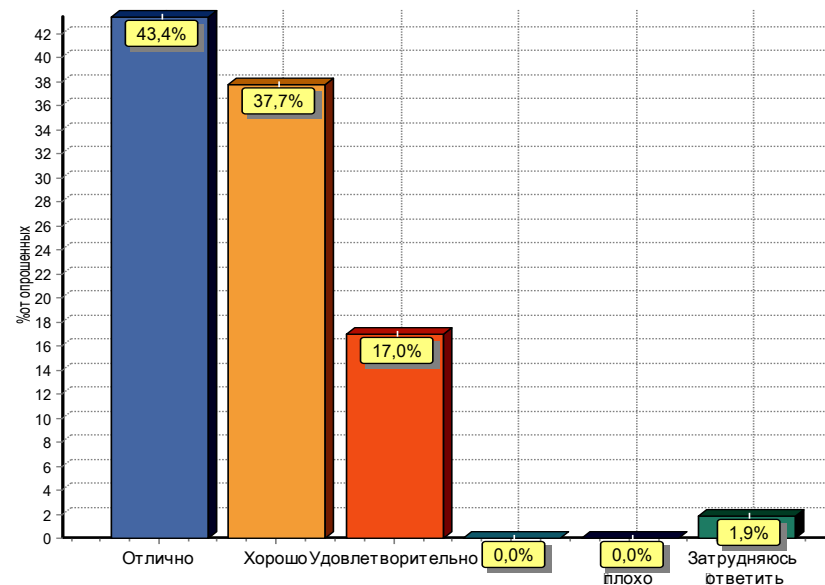
**Диаграмма 1.3.3** **МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»**



**Диаграмма 1.3.4**  
**МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»**



**Диаграмма 1.3.5**  
**МБУК «Дом культуры села Марьино Роща»**



**Диаграмма 1.3.6** **МБУК «Клуб села Виноградное»**

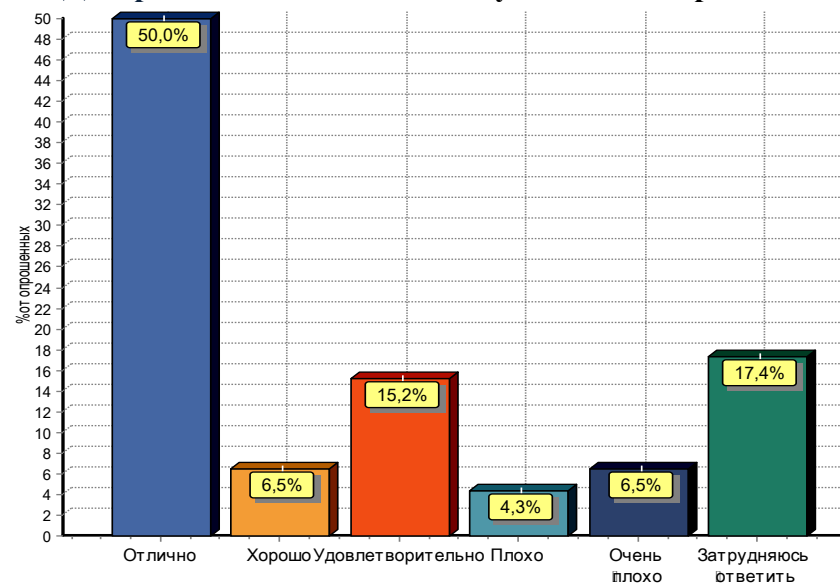


Диаграмма 1.3.7 МБУК «Дом культуры села Пшада»

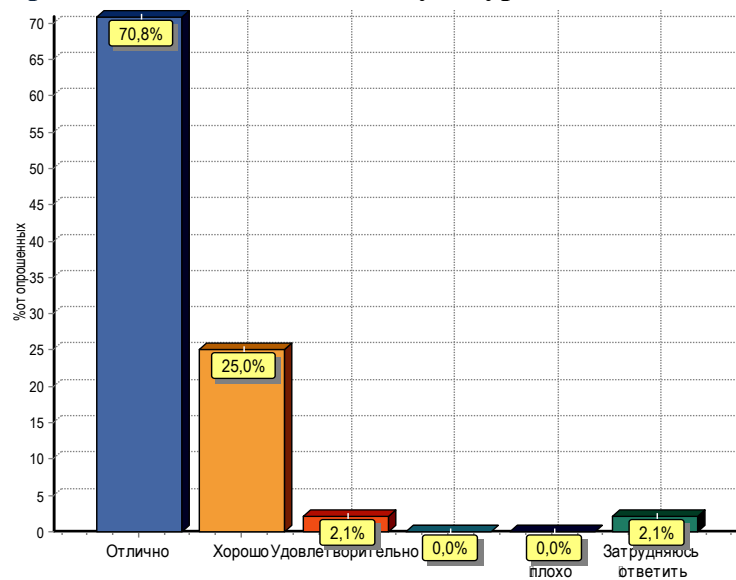


Диаграмма 1.3.8 МБУК «Дом культуры села Береговое»

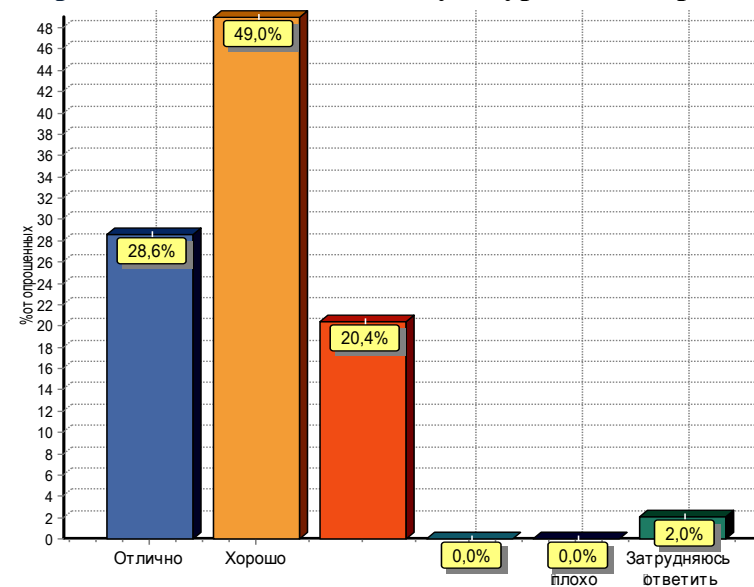


Диаграмма 1.3.9 МБУК «Клуб села Михайловский перевал»

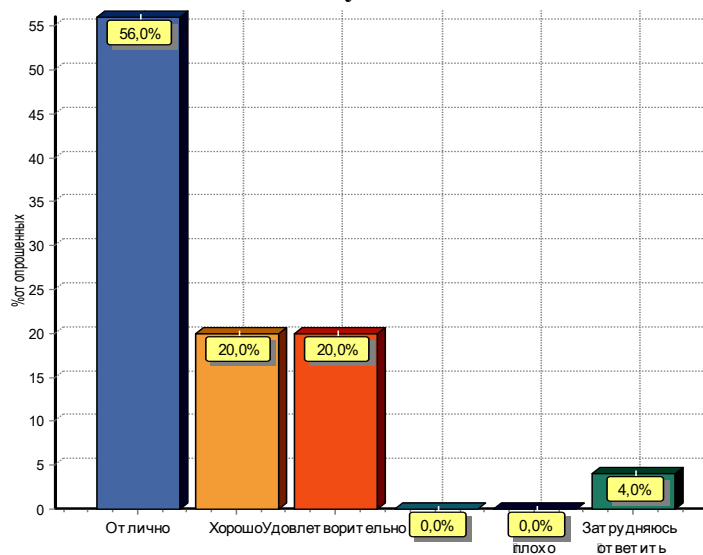


Диаграмма 1.3.10 МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»

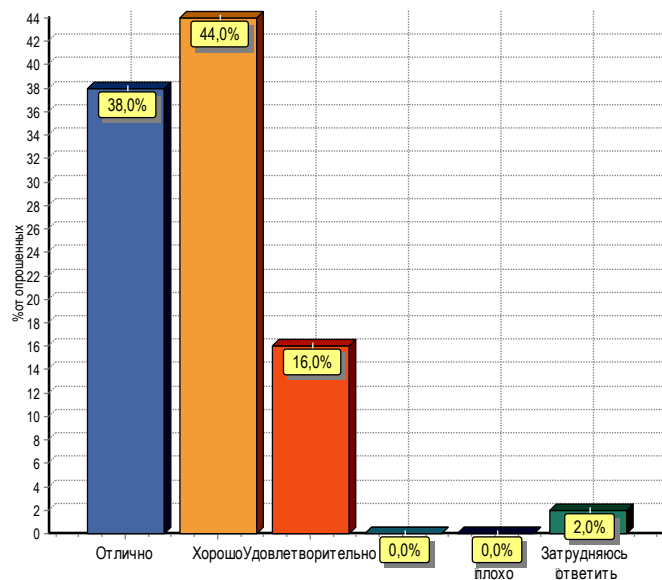


Диаграмма 1.3.11 МБУК «Клуб села Тешевс»

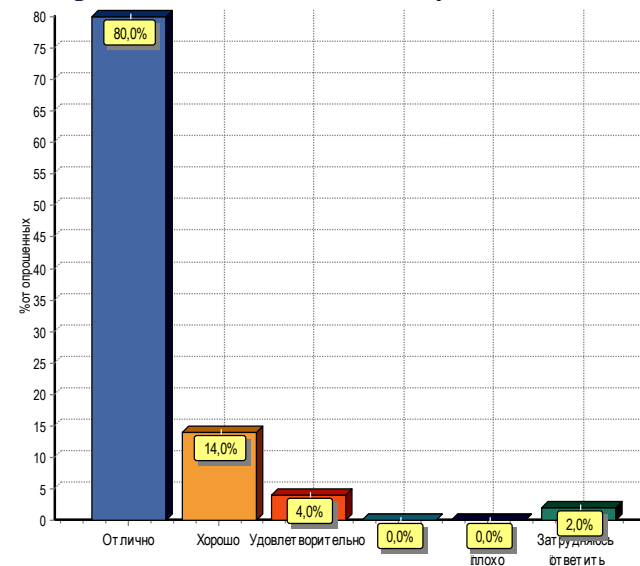


Диаграмма 1.3.12 МБУК «Клуб села Текос»

В данной диаграмме отражены данные только по критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах организации»

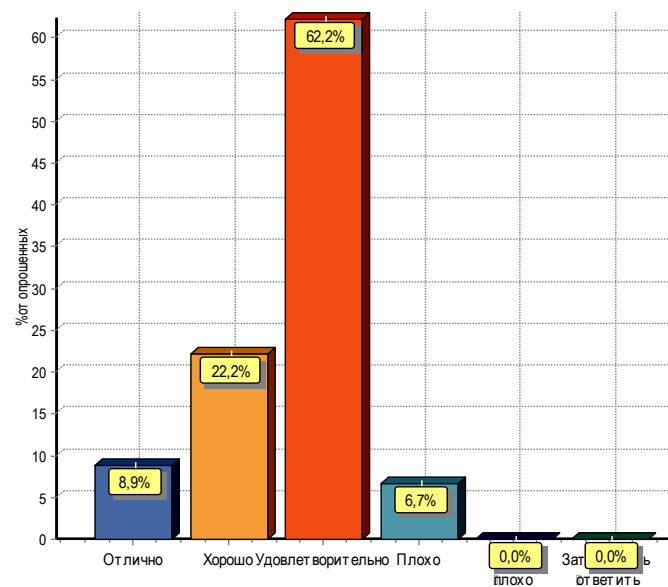


Диаграмма 1.3.13 МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»

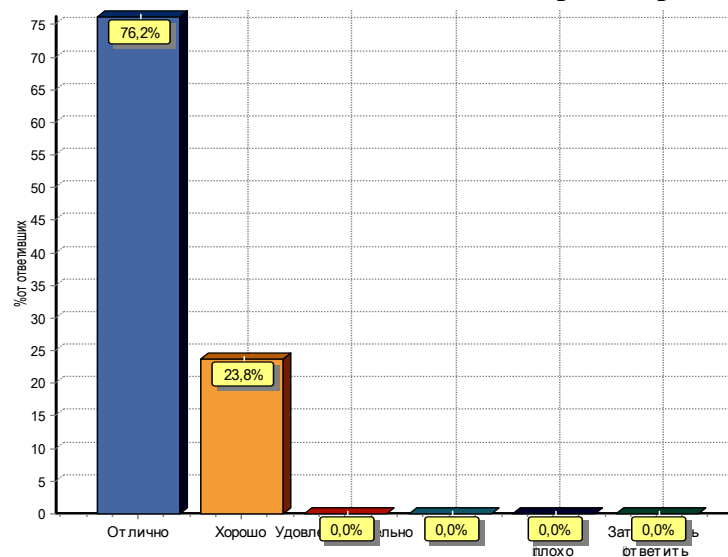


Диаграмма 1.3.14 МАУ «Городской выставочный зал»

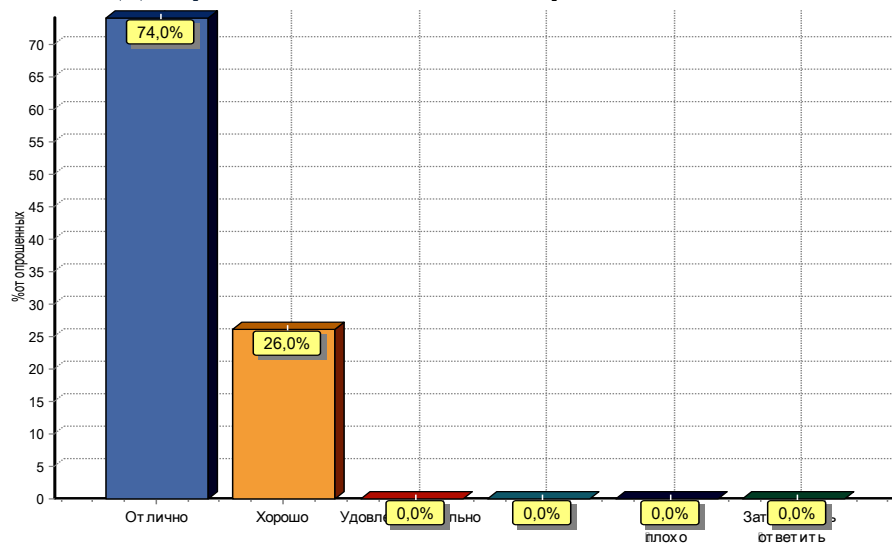
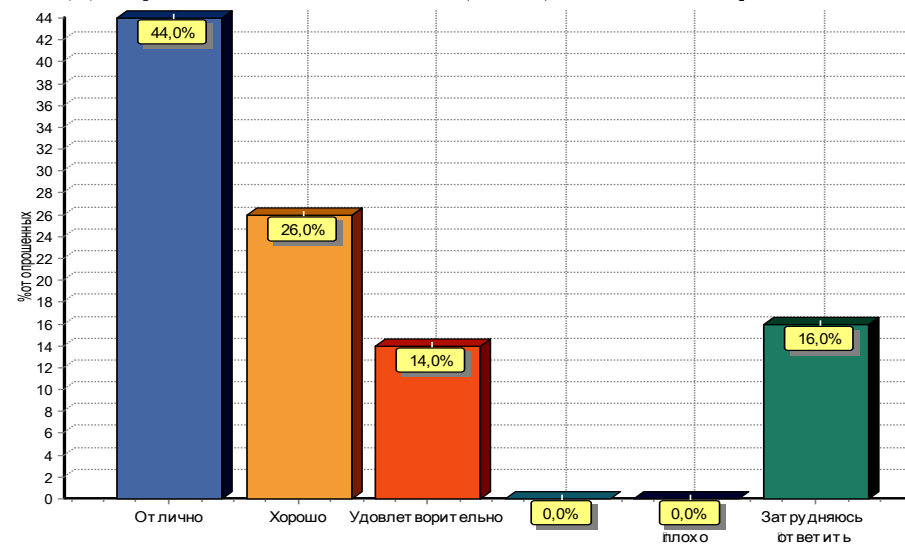


Диаграмма 1.3.15 МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко

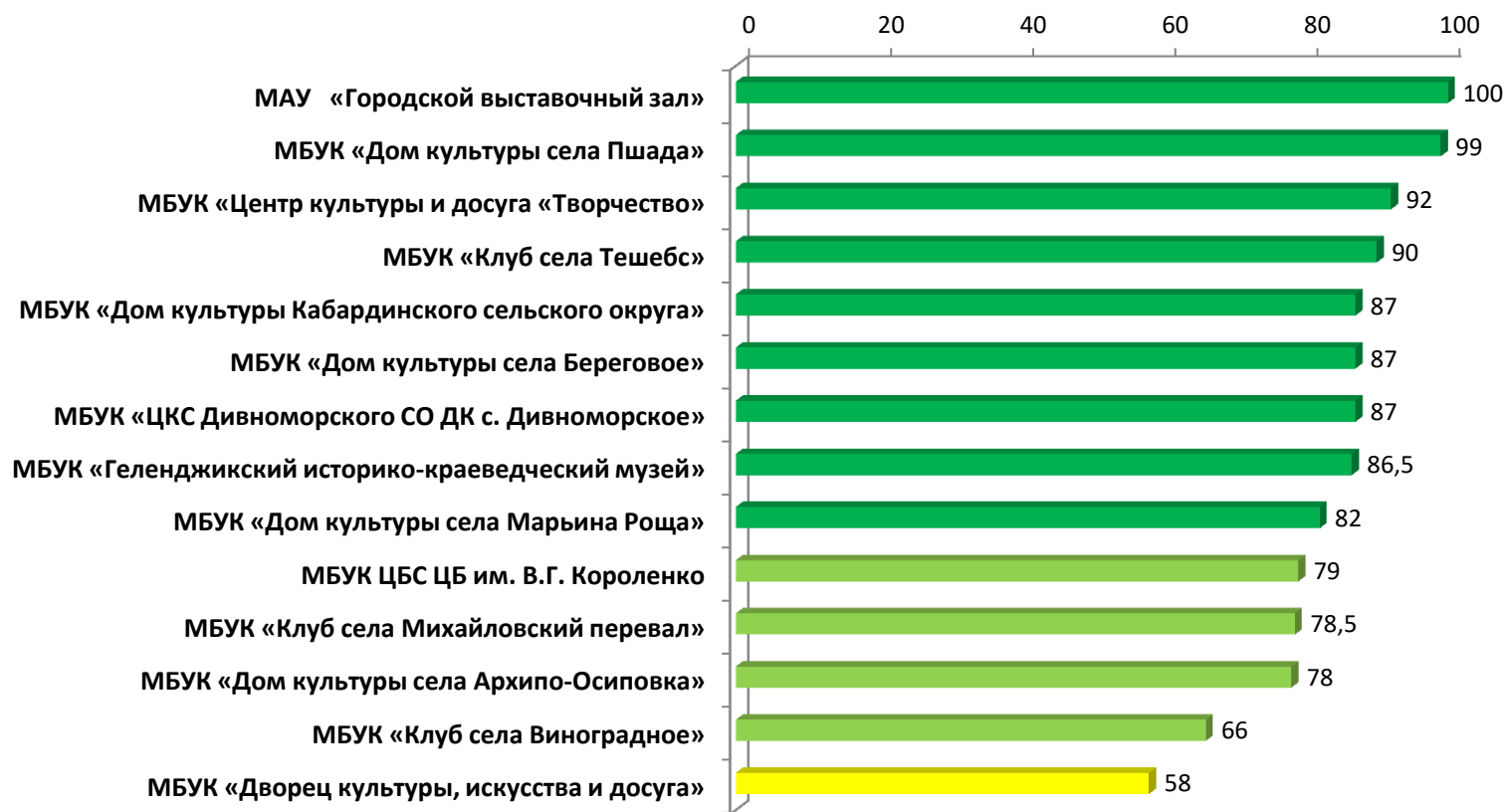


По результатам обследования, 9 из 15 организаций получили общий балл свыше 80, что, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует оценке «отлично».

Общий рейтинг организаций отражен в нижеприведенной диаграмме. В диаграмме используется цветовая шкала оценок:

	Отлично (80-100 баллов)
	Хорошо (60-80 баллов)
	Удовлетворительно (40-60 баллов)
	Неудовлетворительно (20-40 баллов)
	Плохо (менее 20 баллов)

**Рейтинг сайтов учреждений культуры по результатам проводимой независимой оценки:**



Лидеры рейтинга: сайты учреждений МАУ «Городской выставочный зал» и МБУК «Дом культуры села Пшава» полностью соответствуют требованиям действующей нормативно-правовой базы.

Аутсайдер рейтинга, сайт МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга», имеет неудобный интерфейс, недостаточно информативно наполнен, большинство контента неактуально. Указанные недостатки делают его практически непригодным в использовании.

Сайт МБУК «Клуб села Текос» не попал в рейтинговую таблицу, так как на момент проведения независимой оценки не функционировал в полной мере. Директор учреждения пояснила, что ранее у клуба отсутствовали технические и финансовые возможности подключения к Интернет-сетям, в связи с чем работа сайта была невозможна.



**II. Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения**

**Таблица 7.** Показатели организаций культуры МО город-курорт Геленджик, характеризующие комфортность получения услуг и их доступность (по состоянию на июнь 2019 г.).

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
Учреждение	Показатель 2.1		Показатель 2.3		Итого по показателю 2
	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) 2) наличие и понятность навигации внутри организации 3) доступность питьевой воды 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений организаций 5) санитарное состояние помещений организаций 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (хотя бы один из 3-х способов) Вес услуги – 20 баллов		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
1	2	3	4	5	6
<b>Максимальное значение показателя в баллах</b>	100				
<b>Значимость показателя</b>	50%		50%		100%
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости</b>	Общий вес	50 баллов	%	50 баллов	ИТОГО
МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»	80	40	75,5	38	78
МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»	100	50	98,1	49	99
МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»	100	50	100	50	100
МБУК «Дом культуры села Марьина Роща»	100	50	100	50	100

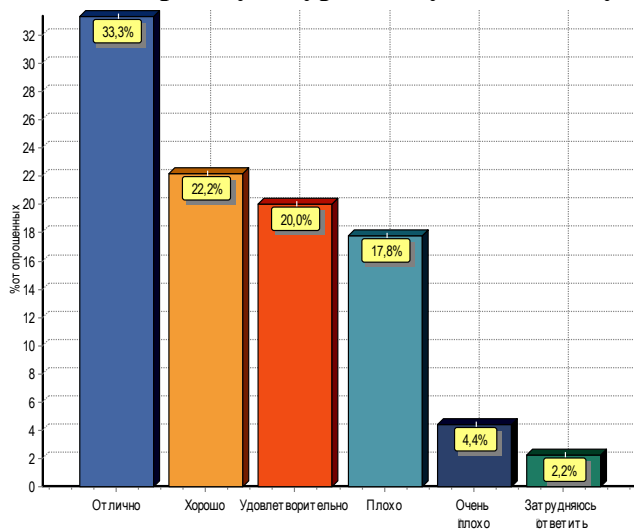
1	2	3	4	5	6
МБУК «Клуб села Виноградное»	80	40	97,8	49	89
МБУК «Дом культуры села Пшада»	80	40	100	50	90
МБУК «Дом культуры села Береговое»	80	40	98,0	49	89
МБУК «Клуб села Михайловский перевал»	60	30	100	50	80
МБУК «Текос»	60	30	100	50	80
МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»	80	40	98,0	49	89
МБУК «Клуб села Тешебс»	60	30	100,0	50	80
МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»	80	40	100,0	50	90
МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»	100	50	100,0	50	100
МАУ «Городской выставочный зал»	100	50	100,0	50	100
МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко	60	30	90,0	45	75

\*Показатель 2.2 «время ожидания предоставления услуги» – данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.

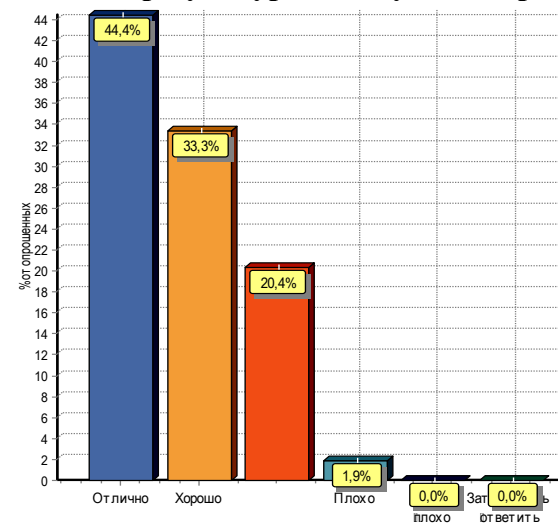
По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» два учреждения культуры – МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга», МБУК «ЦБС МО город-курорт Геленджик» – получили оценку «хорошо». Все остальные набрали более 80 баллов, что является превосходным обобщенным показателем.

Распределение оценок по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) представлено на диаграммах 2.3.1 – 2.3.15:

**Диаграмма 2.3.1**  
**МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»**



**Диаграмма 2.3.2**  
**МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»**



**Диаграмма 2.3.3** **МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»**

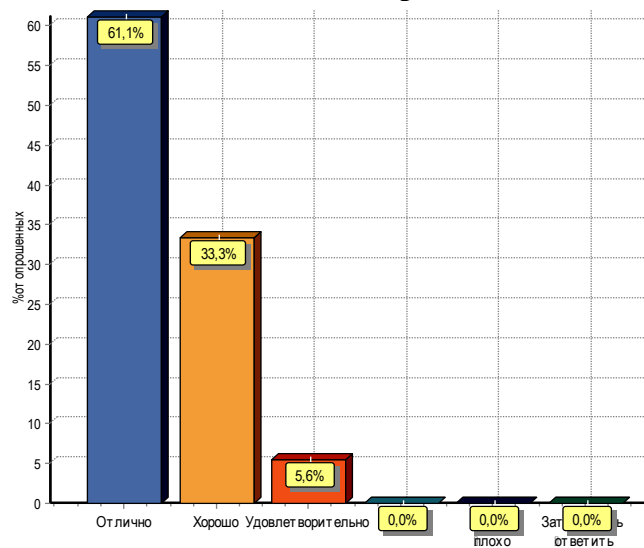


Диаграмма 2.3.4

МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»

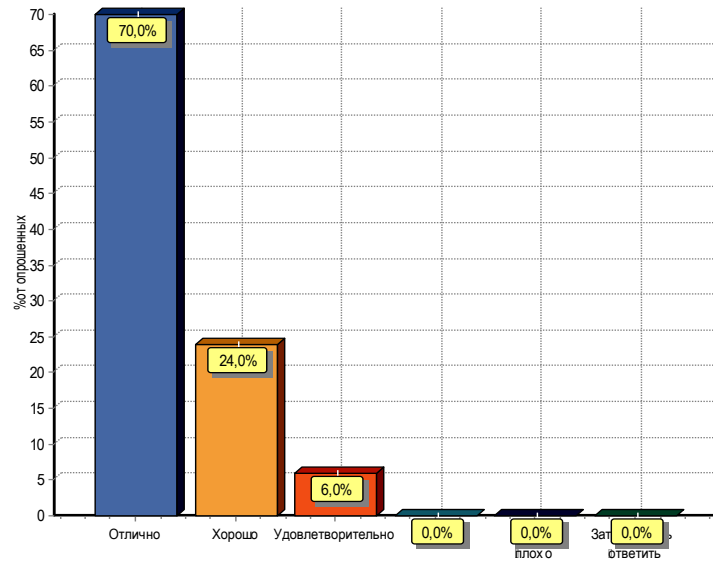


Диаграмма 2.3.5

МБУК «Дом культуры села Марьино Роща»

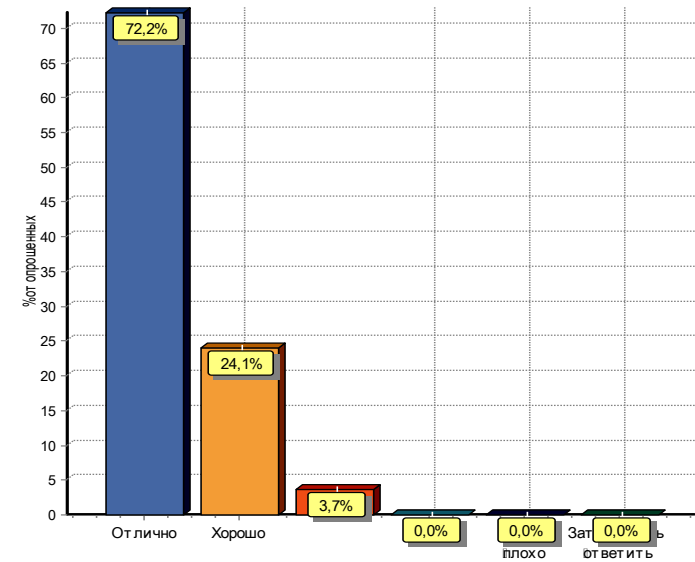


Диаграмма 2.3.6 МБУК «Клуб села Виноградное»

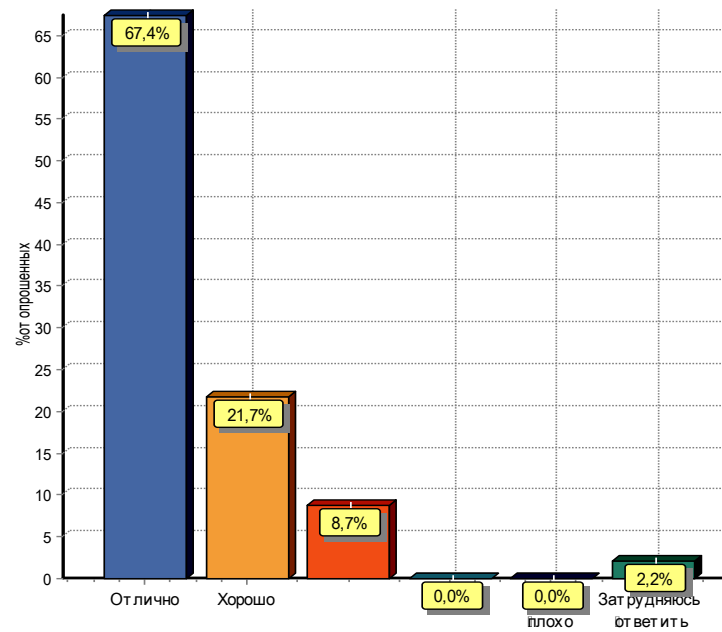


Диаграмма 2.3.7 МБУК «Дом культуры села Пшава»

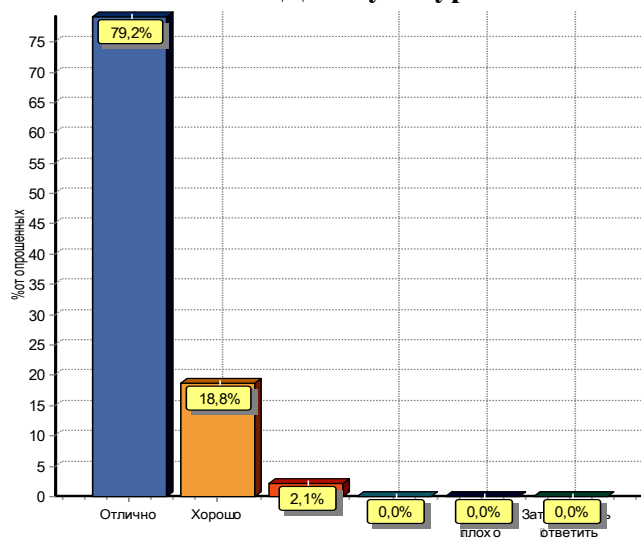


Диаграмма 2.3.8 МБУК «Дом культуры села Береговое»

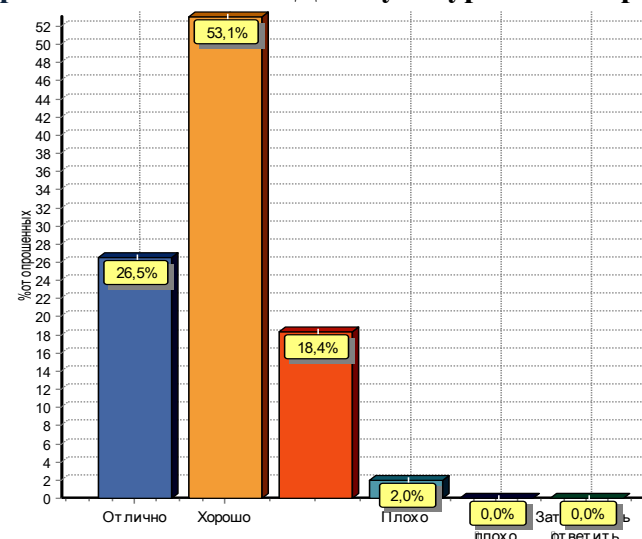


Диаграмма 2.3.9 МБУК «Клуб села Михайловский перевал»

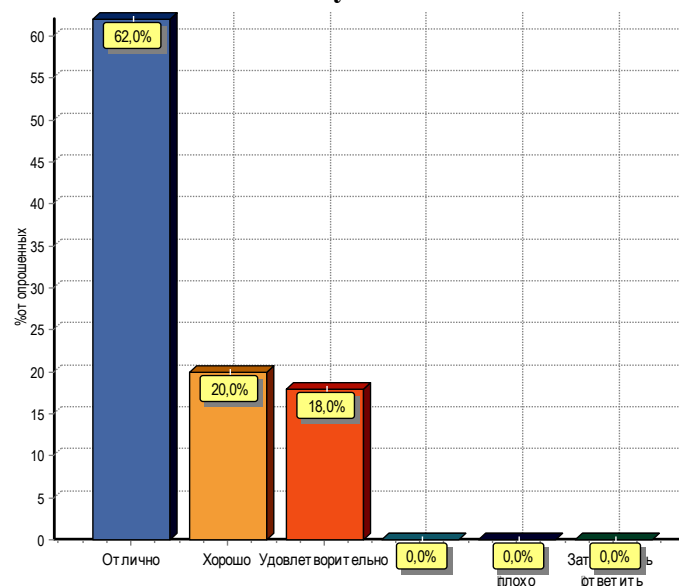


Диаграмма 2.3.10 МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»

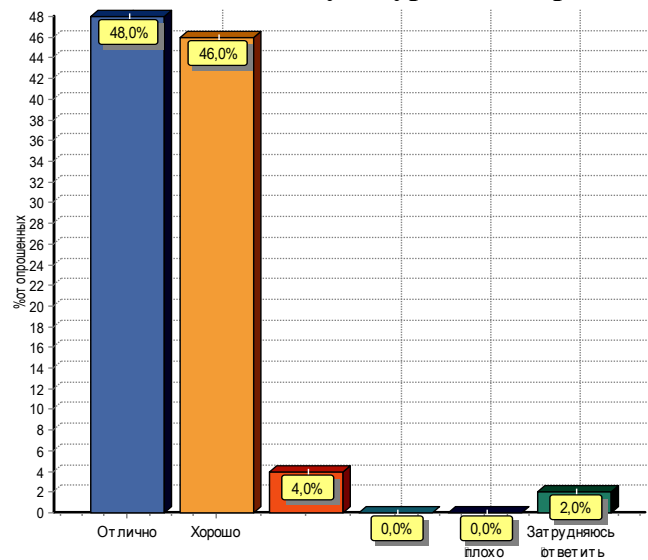


Диаграмма 2.3.11 МБУК «Клуб села Тешебс»

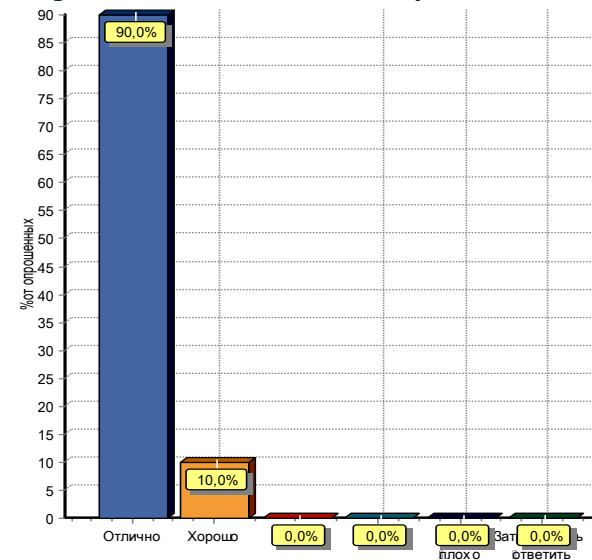


Диаграмма 2.3.12 МБУК «Клуб села Текос»

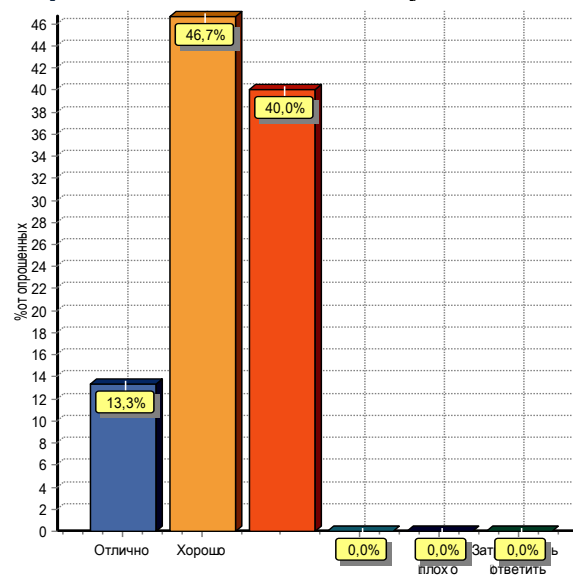


Диаграмма 2.3.13 МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»

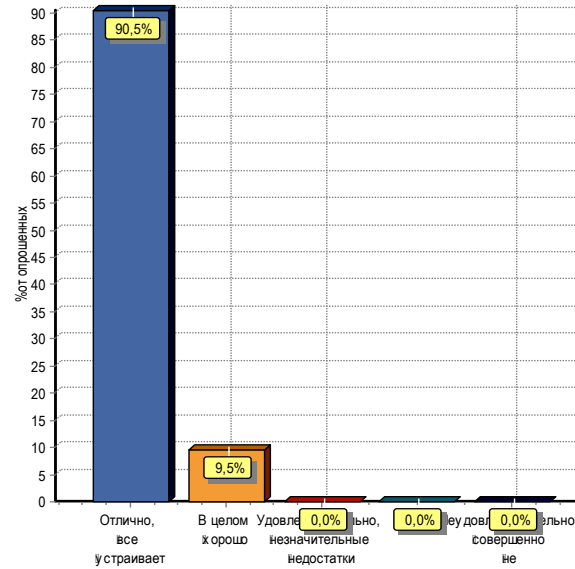


Диаграмма 2.3.14 МАУ «Городской выставочный зал»

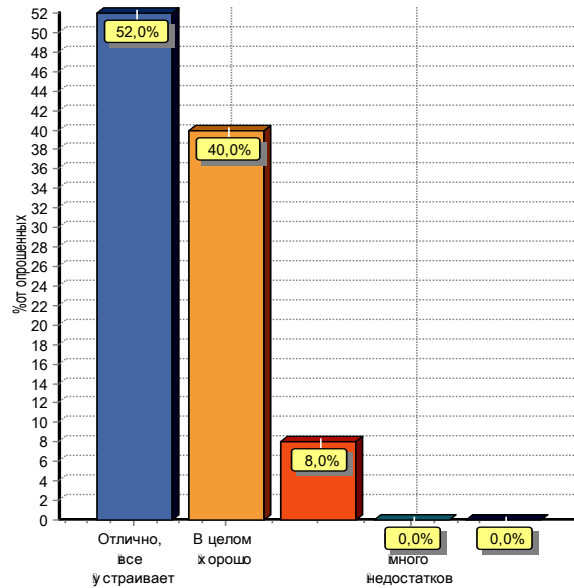
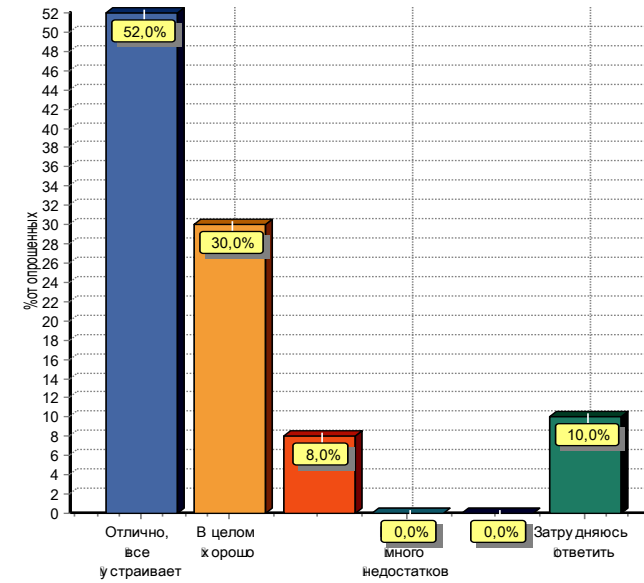


Диаграмма 2.3.15 МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко



**Таблица 8.** Показатели организаций культуры МО город-курорт Геленджик по критерию «Доступность услуг для инвалидов», характеризующим комфортность получения услуг и их доступность для лиц с ограниченными возможностями (по состоянию на июнь 2019 г.)

<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				
	<b>Показатель 3.1</b>	<b>Показатель 3.2</b>	<b>3.3</b>	
<b>Учреждение</b>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>4) наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ol> <p>Вес услуги – 20 баллов</p>	<p>Обеспечение в организации условий доступности, включая:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дублирование зрительной информации;</li> <li>2) дублирование информации знаками, выполненными 3) рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>4) возможность предоставления услуг сурдопереводчика;</li> <li>5) наличие альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>6) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>7) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ol> <p>Вес услуги – 20 баллов</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – инвалидов*</p>	<b>Итого по показателю 3 (в баллах)</b>
1	2	3	4	5



1	2	3	4	5
<b>Максимальное значение показателя в баллах</b>	100			
<b>Значимость показателя</b>	30%	40%	30%	100
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости</b>	30 баллов	40 баллов	30 баллов	ИТОГО
МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»	6	16	21	43
МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»	6	24	24	54
МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»	12	24	30	66
МБУК «Дом культуры села Марьино Роща»	12	12	30	54
МБУК «Клуб села Виноградное»	6	12	30	48
МБУК «Дом культуры села Пшада»	12	20	30	62
МБУК «Дом культуры села Береговое»	6	20	30	56
МБУК «Клуб села Михайловский перевал»	0	12	30	42
МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»	0	12	17,5	29,5
МБУК «Клуб села Тешебс»	0	12	30	43
МБУК «Текос»	6	12	30	48
МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»	6	20	25	51
МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»	6	12	30	48
МАУ «Городской выставочный зал»	6	20	30	56
МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко	0	12	21	33

\*При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию культуры.

Распределение оценок по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, и от числа лиц имеющих установленную группу инвалидности или их представителей» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» представлено на диаграммах 3.3.1- 3.3.15

**Рисунок 3.3.1**

**МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»**

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	5,0	10,0	15,0
Хорошо	4,0	16,0	20,0
Удовлетворительно	0,0	13,0	13,0
Плохо	0,0	0,0	0,0
Очень плохо	0,0	10,0	10,0
Затрудняюсь ответить	4,0	38,0	44,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>13,0</b>	<b>87,0</b>	<b>100,0</b>

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,161, Вероятность ошибки (значимость): 0,532

**Рисунок 3.3.2**

**МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»**

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	7,0	12,0	19,0
Хорошо	4,0	10,0	14,0
Удовлетворительно	2,0	10,0	12,0
Плохо	0,0	5,0	5,0
Очень плохо	0,0	8,0	8,0
Затрудняюсь ответить	3,0	39,0	42,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>16,0</b>	<b>84,0</b>	<b>100,0</b>

**Рисунок 3.3.3 МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»**

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	6,0	5,0	13,0
Хорошо	2,0	14,0	16,0
Удовлетворительно	2,0	20,0	22,0
Плохо	2,0	15,0	17,0
Очень плохо	0,0	10,0	10,0
Затрудняюсь ответить	2,0	22,0	24,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>14,0</b>	<b>86,0</b>	<b>100,0</b>

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,151, Вероятность ошибки (значимость): 0,764

**Рисунок 3.3.4**  
**МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»**

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	15,0	11,0	26,0
Хорошо	0,0	15,0	15,0
Удовлетворительно	0,0	12,0	12,0
Плохо	0,0	7,0	7,0
Очень плохо	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	40,0	40,0
<b>ИТОГО:</b>	15,0	85,0	100,0

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,123, Вероятность ошибки (значимость): 0,954

**Рисунок 3.3.5**  
**МБУК «Дом культуры села Марьино Роша»**

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	7,0	10,0	17,0
Хорошо	0,0	5,0	5,0
Удовлетворительно	3,0	12,0	15,0
Плохо	0,0	3,0	3,0
Очень плохо	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	60,0	60,0
<b>ИТОГО:</b>	10,0	90,0	100,0

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,145, Вероятность ошибки (значимость): 0,842

**Рисунок 3.3.6 МБУК «Клуб села Виноградное»**

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	7,0	10,0	17,0
Хорошо	2,0	10,0	12,0
Удовлетворительно	0,0	0,0	0,0
Плохо	0,0	0,0	0,0
Очень плохо	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	70,0	70,0
<b>ИТОГО:</b>	9,0	91,0	100,0

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,154, Вероятность ошибки (значимость): 0,742

Рисунок 3.3.7 МБУК «Дом культуры села Пшада»

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	10,0	30,0	17,0
Хорошо	0,0	0,0	12,0
Удовлетворительно	0,0	0,0	0,0
Плохо	0,0	0,0	0,0
Очень плохо	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	70,0	70,0
<b>ИТОГО:</b>	10,0	90,0	100,0

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,123, Вероятность ошибки (значимость): 0,954

Рисунок 3.3.8 МБУК «Дом культуры села Береговое»

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	5,0	5,0	10,0
Хорошо	0,0	0,0	0,0
Удовлетворительно	0,0	5,0	5,0
Плохо	0,0	0,0	0,0
Очень плохо	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	80,0	80,0
<b>ИТОГО:</b>	5,0	95,0	100,0

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,133, Вероятность ошибки (значимость): 0,854

Диаграмма 2.3.9 МБУК «Клуб села Михайловский перевал»

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	5,0	5,0	10,0
Хорошо	0,0	5,0	5,0
Удовлетворительно	0,0	5,0	0,0
Плохо	0,0	0,0	0,0
Очень плохо	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	80,0	80,0
<b>ИТОГО:</b>	5,0	95,0	100,0

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,133, Вероятность ошибки (значимость): 0,854

Рисунок 3.3.10 МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	0,0	5,0	5,0
Хорошо	4,0	6,0	10,0
Удовлетворительно	3,0	10,0	13,0
Плохо	3,0	15,0	18,0
Очень плохо	0,0	20,0	20,0
Затрудняюсь ответить	2,0	44,0	46,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>12,0</b>	<b>88,0</b>	<b>100,0</b>

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,145, Вероятность ошибки (значимость): 0,752

Рисунок 3.3.11 МБУК «Клуб села Тешебс»

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	3,0	9,0	12,0
Хорошо	0,0	10,0	10,0
Удовлетворительно	0,0	18,0	18,0
Плохо	0,0	0,0	0,0
Очень плохо	0,0	0,0	0,0
Затрудняюсь ответить	0,0	60,0	60,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>3,0</b>	<b>97,0</b>	<b>100,0</b>

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,111, Вероятность ошибки (значимость): 0,952

Рисунок 3.3.12 МБУК «Клуб села Текос»

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	2,0	5,0	7,0
Хорошо	0,0	4,0	4,0
Удовлетворительно	0,0	28,0	28,0
Плохо	0,0	5,0	5,0
Очень плохо	0,0	10,0	10,0
Затрудняюсь ответить	0,0	46,0	46,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>2,0</b>	<b>98,0</b>	<b>100,0</b>

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,101, Вероятность ошибки (значимость): 0,988

Рисунок 3.3.13 МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или лицо, представителем Вы являетесь, установленную группу инвалидности)?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично, все устраивает	14,3	50,0	64,3
В целом хорошо	0,0	31,0	31,0
Удовлетворительно	0,0	4,8	4,8
Плохо	0,0	0,0	0,0
Неудовлетворительно	0,0	0,0	0,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>14,3</b>	<b>85,7</b>	<b>100,0</b>

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,304, Вероятность ошибки (значимость): 0,143

Рисунок 3.3.14 МАУ «Городской выставочный зал»

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или лицо, представителем Вы являетесь, установленную группу инвалидности)?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично, все устраивает	8,2	46,9	55,1
В целом хорошо	10,2	30,6	40,8
Удовлетворительно	0,0	4,1	4,1
Плохо	0,0	0,0	0,0
Неудовлетворительно	0,0	0,0	0,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>18,4</b>	<b>81,6</b>	<b>100,0</b>

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,161, Вероятность ошибки (значимость): 0,532

Рисунок 3.3.15 МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко

3.3 Оцените, пожалуйста, комфортность пребывания лиц с ограниченными возможностями на территории учреждения	Имеете ли Вы (или представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Отлично	2,0	10,0	12,0
Хорошо	4,0	16,0	20,0
Удовлетворительно	4,0	12,0	16,0
Плохо	0,0	0,0	0,0
Очень плохо	0,0	6,0	6,0
Затрудняюсь ответить	4,0	42,0	46,0
<b>ИТОГО:</b>	<b>14,0</b>	<b>86,0</b>	<b>100,0</b>

\* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,121, Вероятность ошибки (значимость): 0,948

Следует отметить, что наиболее низкие оценки большинство организаций получили по критериям «Доступность услуг для инвалидов». В частности, по результатам наблюдения установлено, что в большинстве обследованных муниципальных организаций культуры не созданы условия, обеспечивающие доступность территории и помещений организаций для инвалидов. В большинстве учреждений отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, и такие необходимые элементы доступной среды как дублирование зрительной информации, дублирование информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не говоря уже о сменных креслах-колясках, услугах сурдопереводчиков, наличии

работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). Наиболее готовым к работе с лицами с ограниченными возможностями на сегодняшний день является МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа».

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию культуры. Всего оценку по данному показателю дали 160 респондентов из числа участников анкетирования, получающих услуги во всех обследуемых организациях. При этом полностью или частично удовлетворены доступностью услуг оцениваемой организации для инвалидов и представителей других маломобильных групп большинство опрошенных. По мнению респондентов, для них не так важно наличие всех перечисленных элементов доступной среды, сколько отношение работников, и сама возможность посещения учреждения культуры.

**Таблица 9.** Показатели организаций культуры МО город-курорт Геленджик, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (по состоянию на июнь 2019 г.).

<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>				
	<b>Показатель 4.1</b>	<b>Показатель 4.2</b>	<b>4.3</b>	
<b>Учреждение</b>	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа услуг)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью эл. сервисов и т.д. (в % от общего числа услуг)	<b>Итого по показателю 3 (в баллах)</b>
1	2	3	4	5

<b>1</b>	<b>2</b>		<b>3</b>		<b>4</b>		<b>5</b>
<b>Максимальное значение показателя в баллах</b>	100						
<b>Значимость показателя</b>	40%		40%		20%		100
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости</b>	40 баллов		40 баллов		20 баллов		ИТОГО
МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»	86,7	35	88,0	35	80,0	16	86
МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»	98,0	39	100,0	40	98,0	19	98
МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»	100,0	40	100,0	40	100,0	20	100
МБУК «Дом культуры села Марьино Роша»	100,0	40	100,0	40	100,0	20	100
МБУК «Клуб села Виноградное»	100,0	40	100,0	40	100,0	20	100
МБУК «Дом культуры села Пшада»	100,0	40	100,0	40	100,0	20	100
МБУК «Дом культуры села Береговое»	95,0	38	100,0	40	98,0	19	97
МБУК «Клуб села Михайловский перевал»	100,0	40	100,0	40	100,0	20	100
МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»	98,0	39	98,0	39	97,0	19	97
МБУК «Клуб села Тешебс»	100,0	40	100,0	40	100,0	20	100
МБУК «Текос»	97,0	39	98,0	39	98,0	19	97
МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»	100,0	40	100,0	40	100,0	20	100
МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»	100,0	40	100,0	40	95,0	19	99
МАУ «Городской выставочный зал»	94,0	37	92,0	37	96,0	19	93
МБУК «ЦБС МО город-курорт Геленджик»	100,0	40	100,0	40	100,0	20	100



**Таблица 10.** Показатели организаций культуры МО город-курорт Геленджик, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в целом (по состоянию на июнь 2019 г.).

<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>							
<b>Учреждение</b>	<b>Показатель 5.1</b>		<b>Показатель 5.2</b>		<b>5.3</b>		<b>Итого по показателю (в баллах)</b>
	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (в % от общего числа услуг)		Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа услуг)		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа услуг)		
1	2		3		4		5
<b>Максимальное значение показателя в баллах</b>	100						
<b>Значимость показателя</b>	30%		20%		50%		100
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости</b>	30 баллов		20 баллов		50 баллов		ИТОГО
МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»	87,0	26	84,5	17	93,0	46,5	89,5
МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»	94,5	28	100,0	20	99,0	49,5	97,5
МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»	95,0	28,5	100,0	20	98,0	49	97,5
МБУК «Дом культуры села Марьина Роща»	95,0	28,5	100,0	20	92,6	46	94,5
МБУК «Клуб села Виноградное»	95,0	28,5	91,3	18	93,5	47	93,5
МБУК «Дом культуры села Пшада»	100,0	30	100,0	20	100,0	50	100
МБУК «Дом культуры села Береговое»	90,0	27	81,6	16	84,6	42	85

1	2		3		4		5
МБУК «Клуб села Михайловский перевал»	90,0	27	96,0	19	98,0	49	95
МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»	96,0	29	98,0	19	98,0	49	97
МБУК «Клуб села Тешебс»	100,0	30	100,0	20	100,0	50	100
МБУК «Текос»	98,0	29	95,0	19	98,0	49	97
МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»	95,0	28,5	94,5	19	98,0	49	96,5
МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»	100,0	30	97,5	19,5	100,0	50	99,5
МАУ «Городской выставочный зал»	90,0	27	94,0	19	96,0	48	94
МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко	95,0	28,5	82,0	16	94,0	47	91,5

Фактическое значение удовлетворенности получателей услуг в учреждениях культуры МО город-курорт Геленджик, полученное по итогам сбора данных, их обобщения и анализа, позволяет сделать вывод, что в целом получатели услуг удовлетворены качеством оказания услуг организаций культуры. Большинство респондентов достаточно высоко оценили работу учреждений и качество оказываемых ими услуг, в т. ч. отметили в качестве абсолютно положительных факторов:

- ✓ доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений;
- ✓ качество проводимых учреждениями мероприятий;
- ✓ удобство графика работы учреждений.

Факторами, препятствующими учреждениям эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на уровне, отвечающем современным запросам населения, является недостаточное финансирование, что негативно сказывается на качестве оказания услуг, в частности по таким показателям, как материально-техническое, информационное обеспечение учреждения, комфортность условий, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

## Рейтинг организаций культуры

В рамках решения дополнительной задачи социологического исследования был составлен рейтинг оцениваемых организаций культуры МО город-курорт Геленджик. Результаты проведенного исследования показали, что 10 из 15 оцениваемых организаций культуры получили высокие итоговые баллы (в диапазоне от 80 до 97 баллов).



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания. Оцениваемые организации культуры получили следующие оценки (см. табл. 10).

**Таблица 11.** Сводные данные по организациям культуры МО город-курорт Геленджик (показатели независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры для размещения на <http://bus.gov.ru>)

Учреждение	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			Интегральное значение по совокупности общих критериев (в баллах)		
	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по показателю	Показатель 2.2	Показатель 2.2	Итого по показателю	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по показателю	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по показателю	Показатель 5.1	Показатель 5.2		Показатель 5.3	Итого по показателю
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»	19,5	18	30	67,5	40	37,5	77,5	6	16	20,7	42,7	34,4	35,2	16	85,6	26	17	46,5	89,5	71
МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»	30	27	35	92	50	49	99	6	24	24	54	39	40	19	98	28	20	49,5	97,5	88
МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»	22,5	27	37,5	87	50	50	100	12	24	30	66	40	40	20	100	28,5	20	49	97,5	97
МБУК «Дом культуры села Марьяна Роща»	25	18	39	82	50	50	100	12	12	30	54	40	40	20	100	28,5	20	46	94,5	86

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
МБУК «Клуб села Виноградное»	19,5	18	28,5	<b>66</b>	40	49	<b>89</b>	6	12	30	<b>48</b>	40	40	20	<b>100</b>	28,5	18	47	<b>93,5</b>	<b>80</b>
МБУК «Дом культуры села Пшада»	30	30	39	<b>99</b>	40	50	<b>90</b>	12	20	30	<b>62</b>	40	40	20	<b>100</b>	30	20	50	<b>100</b>	<b>90</b>
МБУК «Дом культуры села Береговое»	30	18	39	<b>87</b>	40	49	<b>89</b>	6	20	30	<b>56</b>	38	40	19	<b>97</b>	27	16	42	<b>85</b>	<b>83</b>
МБУК «Клуб села Михайловский перевал»	22,5	18	38	<b>78,5</b>	30	50	<b>80</b>	0	12	30	<b>42</b>	40	40	20	<b>100</b>	27	19	49	<b>95</b>	<b>79</b>
МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»	21	18	39	<b>78</b>	40	49	<b>89</b>	0	12	17,5	<b>29,5</b>	39	39	19	<b>97</b>	29	19	49	<b>97</b>	<b>78</b>
МБУК «Клуб села Тешебс»	24	27	39	<b>90</b>	30	50	<b>80</b>	0	12	30	<b>42</b>	40	40	20	<b>100</b>	30	20	50	<b>100</b>	<b>82</b>
МБУК «Текоc»	17	9	19	<b>45</b>	30	50	<b>80</b>	6	12	30	<b>48</b>	38	39	19	<b>97</b>	29	19	49	<b>97</b>	<b>73</b>
МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»	21	27	39	<b>87</b>	40	50	<b>90</b>	6	20	25	<b>51</b>	40	40	20	<b>100</b>	28,5	19	49	<b>96,5</b>	<b>85</b>
МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»	27	27	40	<b>94</b>	50	50	<b>100</b>	6	12	30	<b>48</b>	40	40	19	<b>99</b>	30	19,5	50	<b>99,5</b>	<b>88</b>
МАУ «Городской выставочный зал»	30	30	40	<b>100</b>	50	50	<b>100</b>	6	20	30	<b>56</b>	37	37	19	<b>93</b>	27	19	48	<b>94</b>	<b>88</b>
МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко	27	18	34	<b>79</b>	30	45	<b>75</b>	0	12	21	<b>33</b>	40	40	20	<b>100</b>	28,5	16	47	<b>91,5</b>	<b>76</b>

Результаты проведенного исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве работы 15 организаций культуры МО город-курорт Геленджик, дают основание сделать следующие выводы. Полученные обследованными организациями культуры городского округа оценки качества условий оказания услуг являются высокими. Однако в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены и зафиксированы следующие недостатки:

1. Несмотря на высокие оценки, полученные всеми организациями по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в сети Интернет» по результатам опроса получателей услуг (оценки в диапазоне от 58,0 до 100 баллов), общая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» ниже 100 баллов – 78. Согласно данным, полученным в ходе анализа официальных сайтов организаций выявлены значительные нарушения требований, предъявляемых к открытости и доступности информации об организациях культуры.

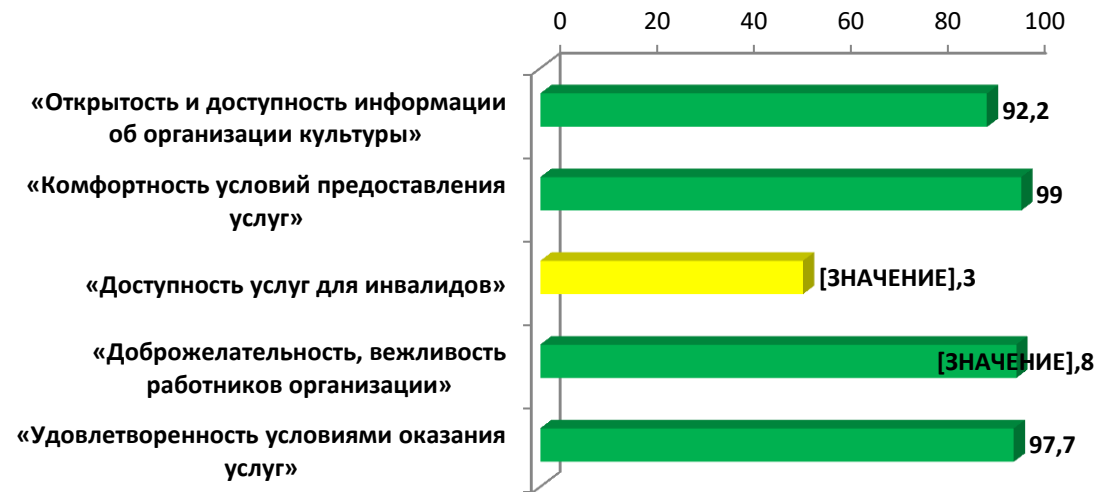
2. Во всех учреждениях выявлено несоответствие требованиям критерия «доступность услуг для инвалидов»: в большинстве обследованных муниципальных организаций культуры прилегающая территория и помещения не оборудованы для комфортного пребывания и передвижения людей с ограниченными возможностями здоровья и других маломобильных групп, об этом свидетельствуют результаты проведенного наблюдения.

На диаграммах 1 – 15 приведены значения общих критериев оценки качества условий оказания услуг по каждой организации культуры в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599.

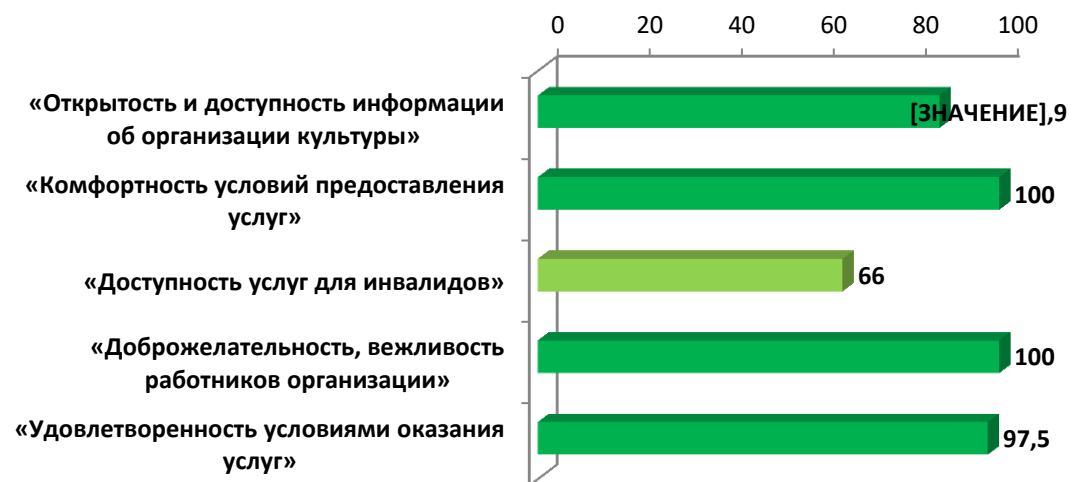
### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»



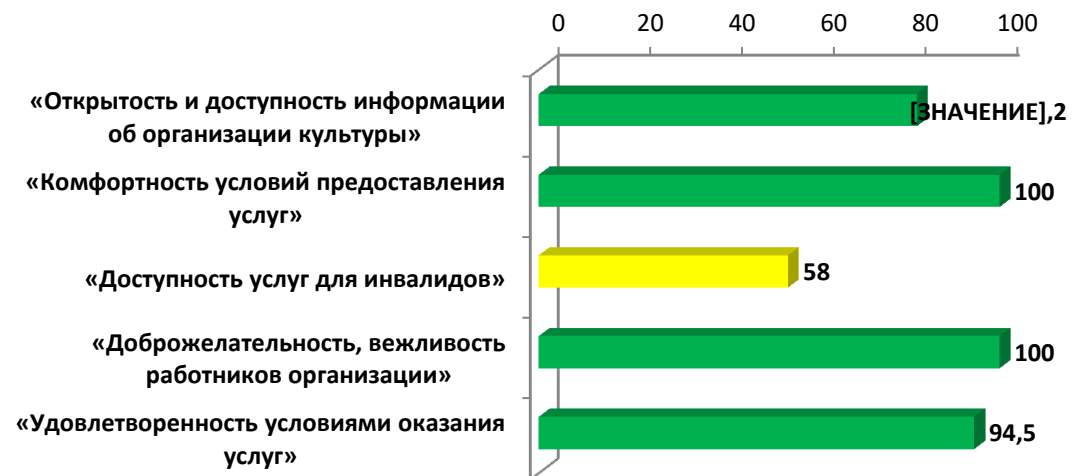
### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»



### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»

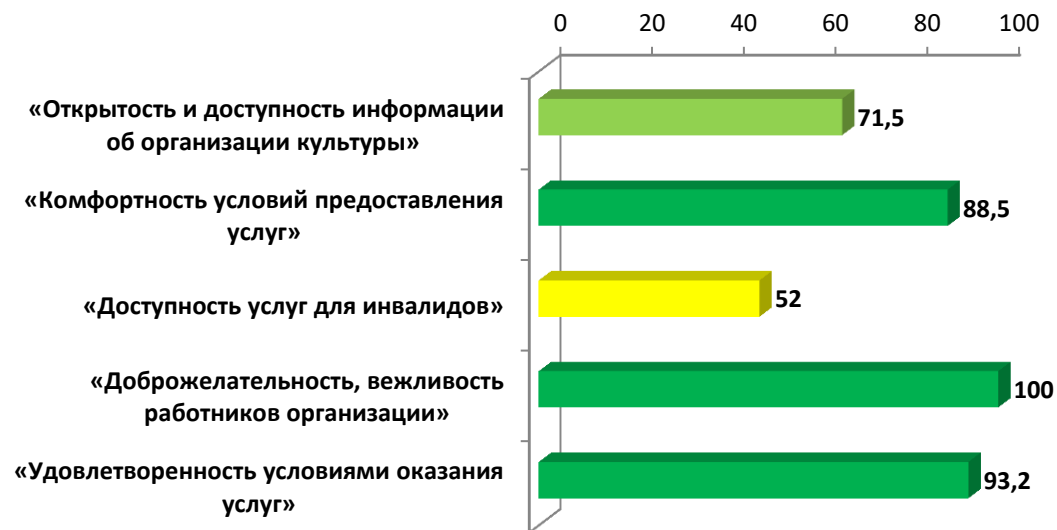


### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Дом культуры села Марьина Роща»

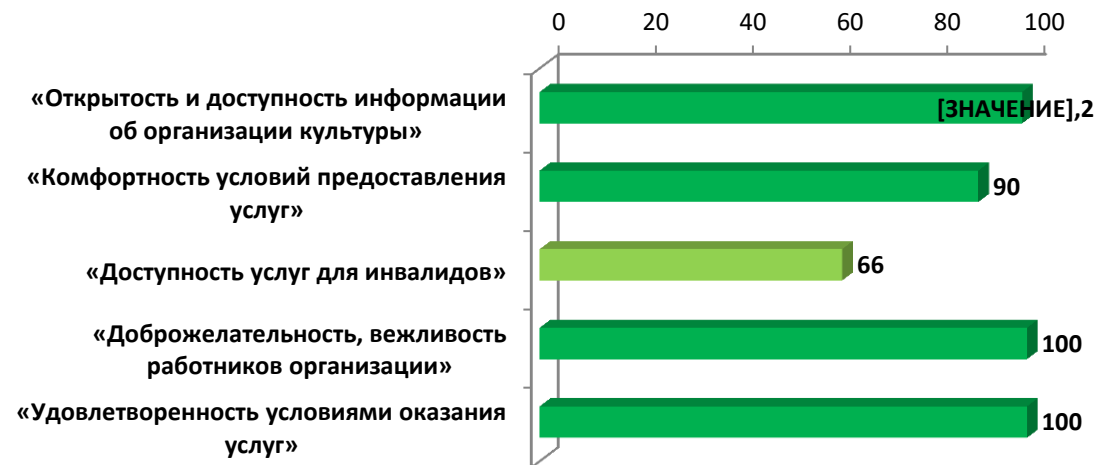




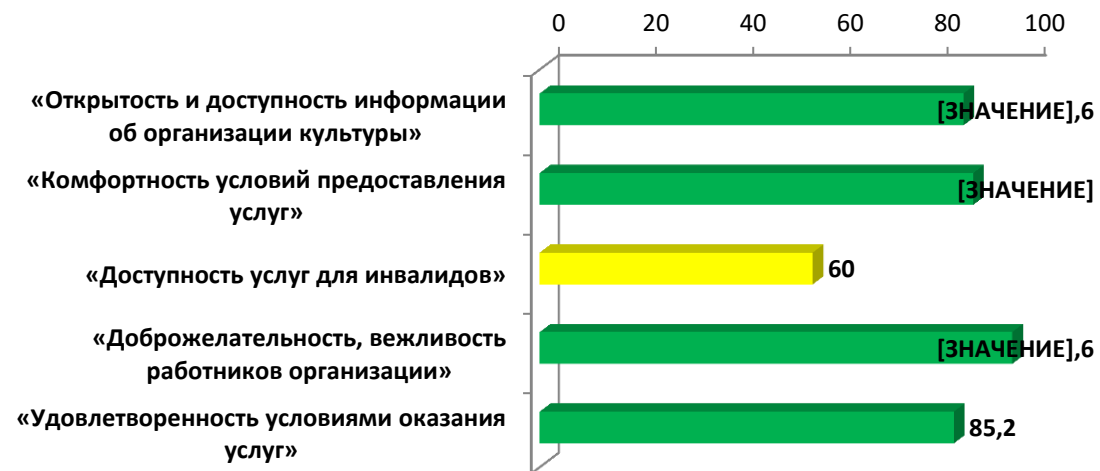
### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Клуб села Виноградное»



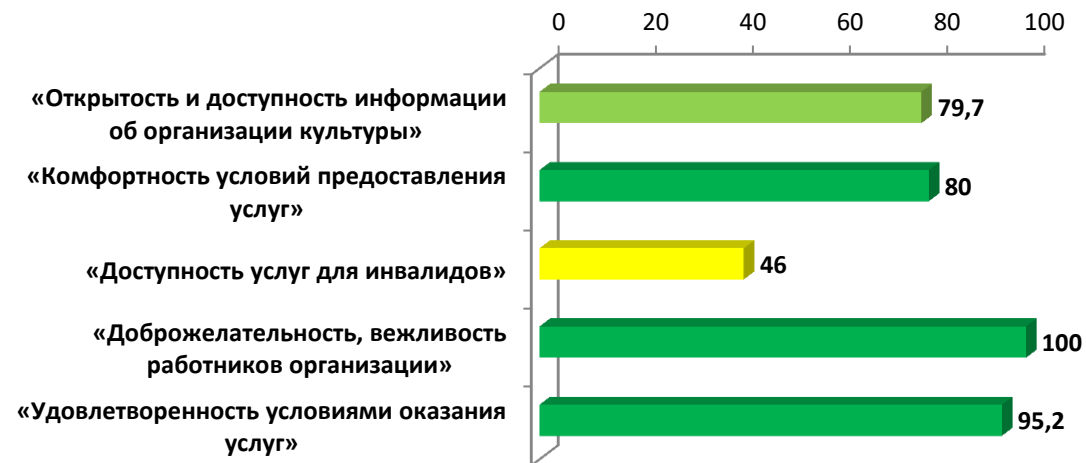
### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Дом культуры села Пшада»



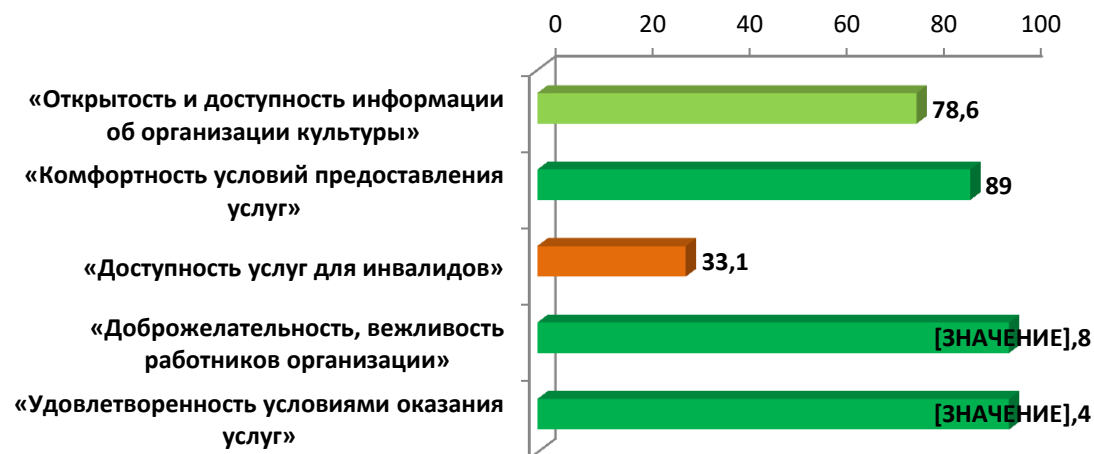
### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Дом культуры села Береговое»



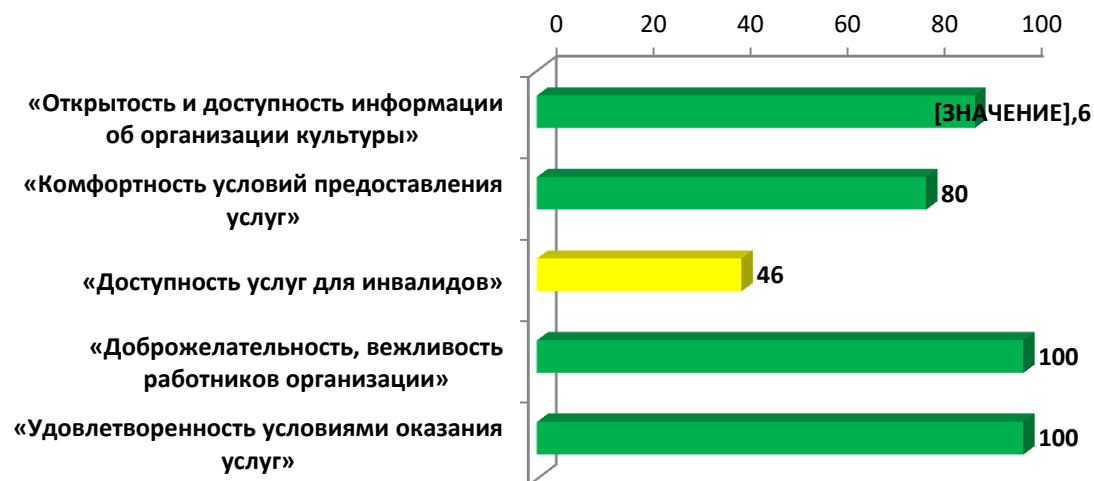
### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Клуб села Михайловский перевал»



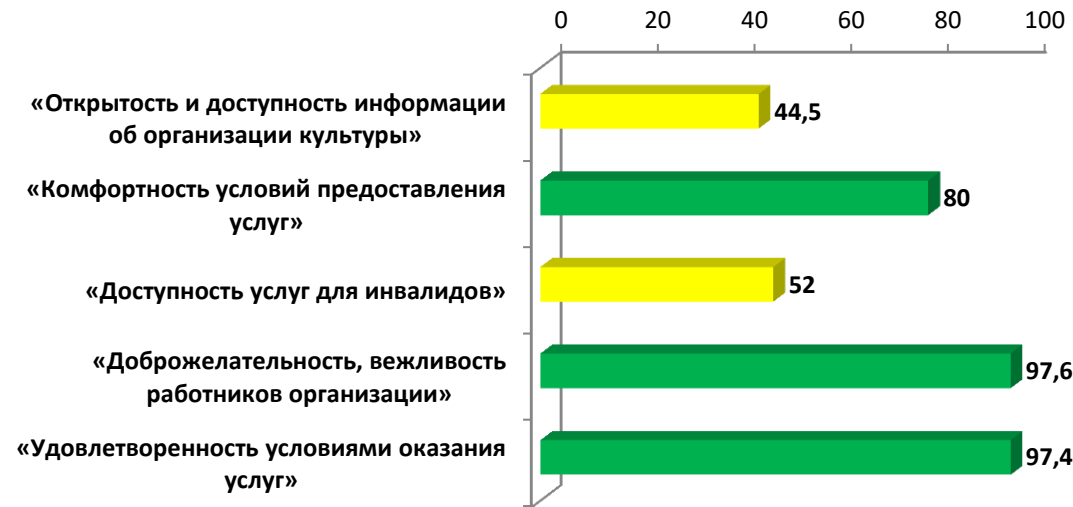
## Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»



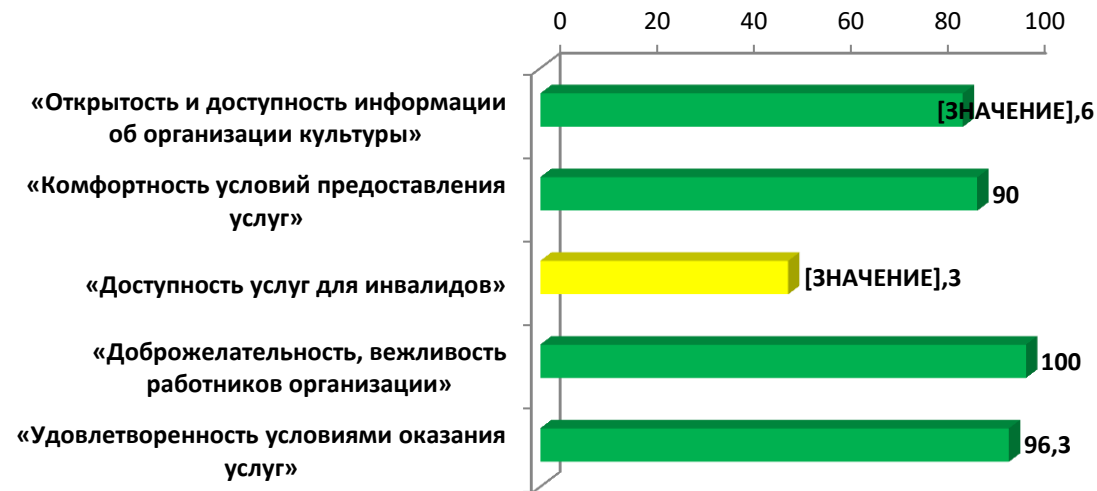
## Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Клуб села Тешебс»



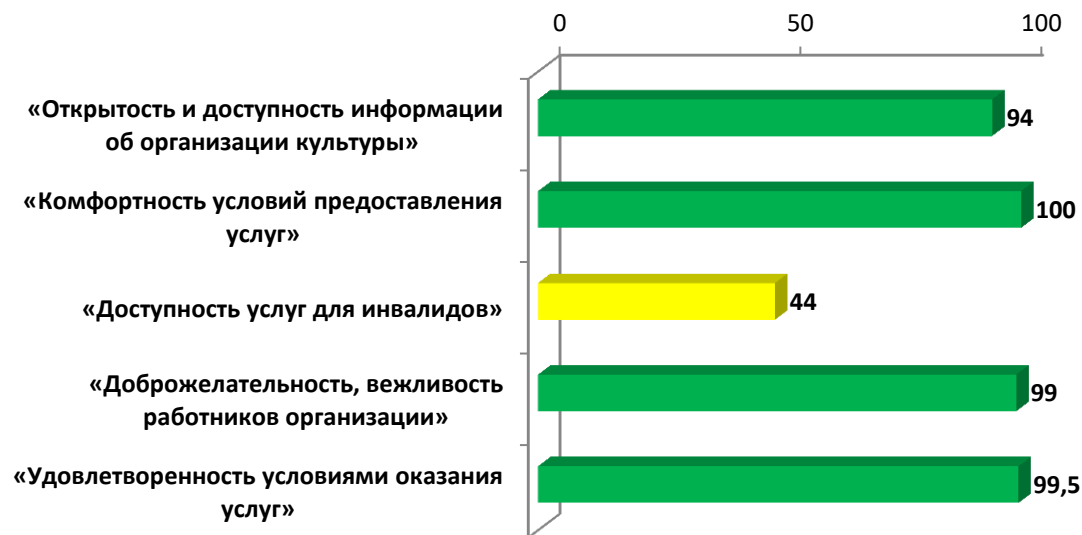
### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Текос»



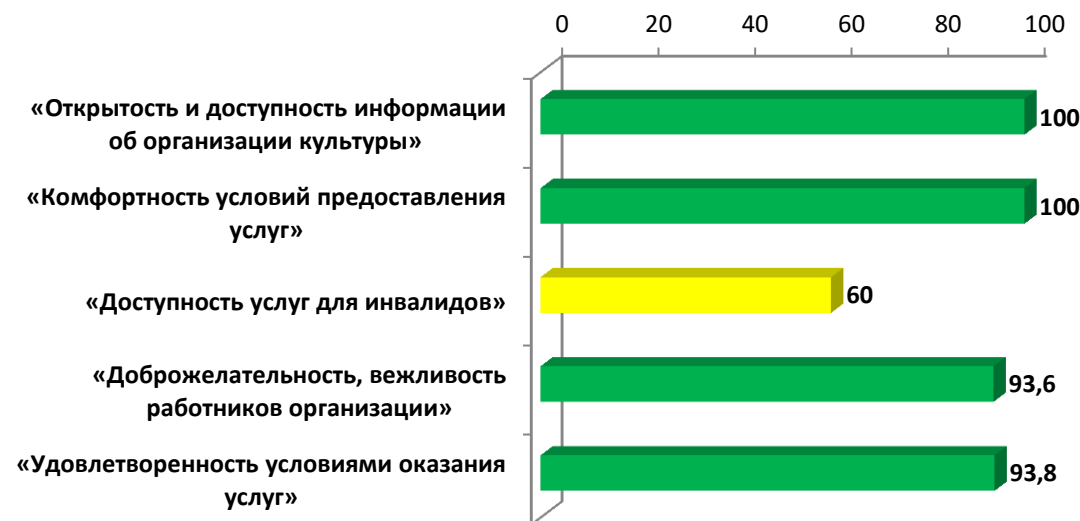
### Оценка качества условий оказания услуг МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»



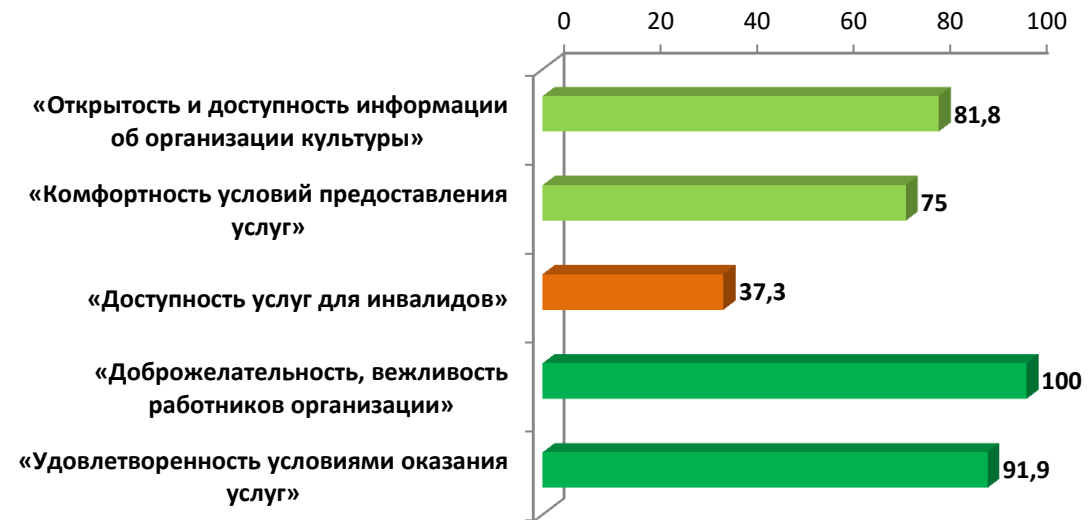
## Оценка качества условий оказания услуг МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»



## Оценка качества условий оказания услуг МАУ «Городской выставочный зал»



## Оценка качества условий оказания услуг МБУК ЦБС ЦБ им. В.Г. Короленко



## ВЫВОДЫ и РЕКОМЕНДАЦИИ

Общий уровень удовлетворенности населения городского округа качеством оказания услуг учреждениями культуры МО город-курорт Геленджик фиксируется в оценочном диапазоне на отметке «выше среднего» и в целом соответствует ожиданиям респондентов.

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых муниципальных организаций культуры рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности муниципальных организаций культуры на их официальных сайтах в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. Официальный сайт учреждения культуры должен содержать полный перечень структурных подразделений (филиалов) организации, включая необходимые документы и другие сведения. В частности, необходимо сформировать и заполнить разделы: о материально-техническом оснащении учреждений, разместить полную информацию о деятельности организации культуры, включая сведения о филиалах; «независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», сформировать электронную форму обратной связи с населением (обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением), своевременно обновлять и пополнять размещенную в указанных разделах информацию, а также проводить регулярную актуализацию новостей, анонсов и афиш. Практически на всех сайтах есть форма о доступной среде, однако ни на одном сайте она не заполнена.

2. Разместить на официальном сайте администрации МО город-курорт Геленджик ссылки на сайты учреждений культуры (на сайте есть не все адреса, кроме того адреса отдельных учреждений неактуальны).

3. По итогам обсуждения на Общественном совете по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры результатов НОК, разместить на официальных сайтах органов местного самоуправления и обследованных организаций актуальную информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг, а также сформировать и опубликовать на указанных сайтах планы по улучшению качества работы обследованных организаций в срок, определенный отраслевыми нормативными правовыми актами.

4. Совершенствовать материально-техническую базу учреждений культуры; разместить информацию о материально-техническом обеспечении организаций на официальных сайтах данных организаций в сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях учреждений и их филиалов.

5. Актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений согласно п. 3 приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

6. Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых муниципальных организаций культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности. Путем улучшения материально-технической базы создавать доступную среду посетителей с ограниченными возможностями здоровья. Приобретать специализированное оборудование для индивидуального и группового пользования для лиц с ОВЗ. Обеспечивать возможность специалистам и сотрудникам овладевать современными методиками работы с лицами ОВЗ.

7. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников учреждений культуры.

Директор МАУ «ГИЦ»



С.Г. Новиков



**Индивидуальные результаты по организациям культуры  
МО город-курорт Геленджик**

**МБУК «Дворец культуры, искусства и досуга»**

**Результаты количественного опроса получателей услуг**

<b>Вопросы</b>	<b>Ответы</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	65,5
	Нет	34,5
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	13,3
	Хорошо	15,6
	Удовлетворительно	22,2
	Плохо	13,3
	Очень плохо	15,6
	Затрудняюсь ответить	20,0
<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	33,3
	Хорошо	22,2
	Удовлетворительно	20,0
	Плохо	17,8
	Очень плохо	4,0
	Затрудняюсь ответить	2,2
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	13,0
	Нет	87,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? (от числа лиц с ограниченными возможностями или их представителей)</b>	Отлично	38,5
	Хорошо	30,7
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	30,7
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	86,7
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	13,3

<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	75,4
	Хорошо	12,6
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	12,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	55,4
	Нет	44,6
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	68,5
	Хорошо	11,5
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	44,4
	Хорошо	33,3
	Удовлетворительно	17,8
	Плохо	4,4
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	48,9
	Хорошо	31,1
	Удовлетворительно	17,8
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,2
<b>Оцените доступность и актуальность печатной рекламной продукции Дворца культуры, в том числе, размещенной на стендах</b>	Отлично	28,9
	Хорошо	46,7
	Удовлетворительно	22,2
	Плохо	2,2
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	75,5
	Скорее, готов	11,5
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	13,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	69,5
	Хорошо	15,0
	Удовлетворительно	10,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,5
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	80,5
	Скорее, удовлетворен	13,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	7,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

- ✓ Респонденты отмечают недостаток мест сидения в холлах (не на чем сидеть в фойе, нужна мебель, удобные диванчики)
- ✓ Не соблюдается температурный режим, плохая система кондиционирования (очень жарко на верхних этажах)
- ✓ Необходим ремонт в мужском туалете на первом этаже
- ✓ Мало бесплатных кружков, больше кружков для детей младшего возраста и мальчиков.
- ✓ В летний период остро стоит проблема с парковкой
- ✓ Необходимо современное техническое оснащение в помещениях для детей

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Отсутствие 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.

## **МБУК «Центр культуры и досуга «Творчество»**

### **Результаты количественного опроса получателей услуг**

<b>Вопросы</b>	<b>Ответы</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворён	100,0
	Скорее, удовлетворён	0,0
	Скорее, не удовлетворён	0,0
	Полностью не удовлетворён	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	80,0
	Нет	20,0
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	50,0
	Хорошо	22,2
	Удовлетворительно	14,8
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	13,0
<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	44,4
	Хорошо	33,3
	Удовлетворительно	20,4
	Плохо	1,9
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	16,0
	Нет	84,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	43,7
	Хорошо	25,0
	Удовлетворительно	12,5
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	18,8
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	80,5
	Хорошо	17,5
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	75,0
	Нет	25,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	85,0
	Хорошо	13,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0

<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	68,5
	Хорошо	24,1
	Удовлетворительно	7,4
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	63,0
	Хорошо	35,2
	Удовлетворительно	1,9
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените доступность и актуальность печатной рекламной продукции Дворца культуры, в том числе, размещенной на стендах</b>	Отлично	29,6
	Хорошо	50,0
	Удовлетворительно	16,7
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	3,7
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	82,0
	Скорее, готов	12,5
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	90,0
	Скорее, удовлетворен	9,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	1,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

- ✓ Необходим капитальный ремонт помещений, либо новое здание для всех творческих объединений г. Геленджика, для детей и взрослых
- ✓ Необходимо благоустроить территорию

- ✓ Нужны новые столы для работы, хорошая сцена (фото 1)
- ✓ Нужен кружок по вокалу
- ✓ Не соблюдается температурный режим, надо установить кондиционеры
- ✓ Необходимо поставить кулеры для детей

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Отсутствие специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- ✓ Отсутствие оборудованного пандуса (фото2)
- ✓ 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.

Фото 1



Фото 2



## МБУК «Дом культуры Кабардинского сельского округа»

### Результаты количественного опроса получателей услуг

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?	Да	100,0
	Нет	0,0
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?	Да	78,0
	Нет	22,0
Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?	Отлично	63,3
	Хорошо	28,6
	Удовлетворительно	2,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	6,1
Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?	Отлично	70,0
	Хорошо	24,0
	Удовлетворительно	6,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	15,0
	Нет	85,0
Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации,	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0

<b>обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	74,5
	Нет	25,5
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	86,0
	Хорошо	8,0
	Удовлетворительно	6,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	80,0
	Хорошо	16,0
	Удовлетворительно	4,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	90,0
	Скорее, готов	5,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в</b>	Полностью удовлетворен	80,0
	Скорее, удовлетворен	18,0



организации?	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

✓ Нужен автобус для выездов детских коллективов  
 ✓ Необходимо увеличить финансирование на пошив костюмов, особенно для выступлений в осенне-зимний период, во время смотров предусмотреть питание для детей

✓ В помещении ДК поставить кулер и организовать буфет

✓ Организовать занятия для взрослого населения села

Недостатки, отмеченные по итогам аудита 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.

### МБУК «Дом культуры села Марьина Роща»

#### Результаты количественного опроса получателей услуг

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?	Да	100,0
	Нет	0,0
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?	Да	68,5
	Нет	31,5
Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?	Отлично	43,4
	Хорошо	37,7
	Удовлетворительно	17,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	1,9
Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?	Отлично	72,2
	Хорошо	24,1
	Удовлетворительно	3,7
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	10,0
	Нет	90,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	70,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	30,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	63,8
	Нет	36,2
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	51,9
	Хорошо	31,5
	Удовлетворительно	16,7
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	66,7
	Хорошо	33,3
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали</b>	Готов	95,0
	Скорее, готов	12,0

услуг, родственникам и знакомым?	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,0
При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	Полностью удовлетворен	80,6
	Скорее, удовлетворен	12,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	7,4

Замечаний и предложений участников опроса получателей услуг нет

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Отсутствие 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.

### МБУК «Клуб села Виноградное»

#### Результаты количественного опроса получателей услуг

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?	Да	100,0
	Нет	0,0
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Пользовались ли Вы официальным	Да	76,5

сайтом организации в сети «Интернет»?	Нет	23,5
Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?	Отлично	50,0
	Хорошо	6,5
	Удовлетворительно	15,2
	Плохо	4,3
	Очень плохо	6,5
	Затрудняюсь ответить	17,4
Как Вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?	Отлично	67,4
	Хорошо	21,7
	Удовлетворительно	8,7
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,2
Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	9,0
	Нет	91,0
Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?	Отлично	77,7
	Хорошо	22,3
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?	Очень хорошо	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?	Да	68,5
	Нет	31,5
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Оцените разнообразие творческих групп,	Отлично	

<b>коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Хорошо	63,0
	Удовлетворительно	21,7
	Плохо	13,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	67,4
	Хорошо	23,9
	Удовлетворительно	8,7
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	85,5
	Скорее, готов	9,5
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	86,4
	Хорошо	4,9
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	8,7
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	85,5
	Скорее, удовлетворен	8,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	6,5

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

- ✓ Руководству необходимо привлекать спонсоров для приобретения костюмов
- ✓ Провести бесплатный WI-FI

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Отсутствие 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.

## МБУК «Дом культуры села Пшава»

### Результаты количественного опроса получателей услуг

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?	Да	100,0
	Нет	0,0
Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?	Да	72,5
	Нет	27,5
Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?	Отлично	70,8
	Хорошо	25,0
	Удовлетворительно	2,1
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,1
Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?	Отлично	79,0
	Хорошо	18,8
	Удовлетворительно	2,1
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	10,0
	Нет	90,0
Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0

	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	85,0
	Нет	15,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	81,3
	Хорошо	16,7
	Удовлетворительно	2,1
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	83,3
	Хорошо	10,4
	Удовлетворительно	6,3
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	100,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0

	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

✓ Респонденты полагают, что администрации МО город-курорт Геленджик надо выделять дополнительные средства на костюмы для участников коллективов, поездки и развитие клуба.

✓ По мнению посетителей необходим ремонт фасада здания клуба (фото 3).

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

✓ Нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Фото 3



**МБУК «Дом культуры села Береговое»**

**Результаты количественного опроса получателей услуг**

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0



стендах?	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?	Да	64,5
	Нет	35,5
Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?	Отлично	28,6
	Хорошо	49,0
	Удовлетворительно	20,4
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?	Отлично	26,5
	Хорошо	53,1
	Удовлетворительно	18,4
	Плохо	2,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	Да	5,0
	Нет	95,0
Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?	Отлично	90,0
	Хорошо	5,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,0
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?	Да	70,0
	Нет	30,0
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?	Отлично	94,0
	Хорошо	4,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0

	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	38,8
	Хорошо	38,8
	Удовлетворительно	22,4
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	59,2
	Хорошо	32,7
	Удовлетворительно	8,2
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	90,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	10,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	81,6
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	18,4
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	84,6
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	15,4

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

- ✓ Необходимо осуществить ремонт здания, обновить полы
- ✓ Нужна новая мебель, кресла для зала
- ✓ Необходимо отремонтировать качели, лавки на детской площадке
- ✓ Благоустроить территорию, установить фонари
- ✓ Организовать больше кружков, особенно музыкальной, хореографической и театральной направленности

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

✓ Отсутствие 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.

**МБУК «Клуб села Михайловский перевал»**

**Результаты количественного опроса получателей услуг**

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	55,2
	Нет	44,8
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	56,0
	Хорошо	20,0
	Удовлетворительно	20,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	4,0
<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	62,0
	Хорошо	20,0
	Удовлетворительно	18,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	5,0
	Нет	95,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	58,5
	Нет	41,5
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Очень хорошо	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	80,0
	Хорошо	18,0
	Удовлетворительно	2,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	88,0
	Хорошо	12,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	80,0
	Скорее, готов	10,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	10,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	96,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	4,0
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	94,0
	Скорее, удовлетворен	4,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

- ✓ Мало помещений для занятий, надо расширяться
- ✓ Необходим ремонт, увеличение гримерной
- ✓ Надо обновить мебель, купить стулья для детей
- ✓ Проводить мероприятия для взрослого населения
- ✓ Организовать кинопрокат
- ✓ Утеплить туалет (фото 4)

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Отсутствие специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- ✓ Отсутствие пандуса
- ✓ 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.

Фото 4



## МБУК «Текос»

### Результаты количественного опроса получателей услуг

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворен	31,1
	Скорее, удовлетворен	62,2
	Скорее, не удовлетворен	6,7
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	10,5
	Нет	89,5
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте?</b>	Полностью удовлетворён	0,0
	Скорее, удовлетворён	0,0
	Скорее, не удовлетворён	0,0
	Полностью не удовлетворён	0,0
	Затрудняюсь ответить	100,0
<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	13,3
	Хорошо	46,7
	Удовлетворительно	40,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	2,0
	Нет	98,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	97,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	3,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное</b>	Отлично	98,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0

оказание услуги?	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?	Да	62,5
	Нет	37,5
Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?	Отлично	98,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.	Отлично	33,3
	Хорошо	51,1
	Удовлетворительно	15,6
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий	Отлично	68,9
	Хорошо	31,1
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?	Готов	98,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
	При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?	Очень удобно
Удобно		0,0
Не удобно		0,0
Очень не удобно		0,0
Затрудняюсь ответить		0,0
Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?		Отлично
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,0
Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	Полностью удовлетворен	90,0
	Скорее, удовлетворен	8,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0

	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

- ✓ Недостаточно помещений для кружковой работы
- ✓ Требуется реконструкция здания, обновление (туалет на улице – фото 5)
- ✓ Улучшить качество мобильной связи и провести Интернет

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Отсутствие 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.

Фото 5



**МБУК «Дом культуры села Архипо-Осиповка»**

**Результаты количественного опроса получателей услуг**

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0



<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	60,0
	Нет	40,0
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	38,0
	Хорошо	44,0
	Удовлетворительно	16,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	48,0
	Хорошо	46,0
	Удовлетворительно	4,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	12,0
	Нет	88,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	0,0
	Хорошо	33,0
	Удовлетворительно	25,0
	Плохо	25,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	16,6
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	98,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	98,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	70,5
	Нет	29,5
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и</b>	Отлично	97,0

<b>вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	3,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	86,0
	Хорошо	12,0
	Удовлетворительно	2,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	74,0
	Хорошо	26,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Отлично	96,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Готов	96,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	4,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Отлично	98,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Затрудняюсь ответить	2,0
	Полностью удовлетворен	98,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг: нет

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

✓ Отсутствие 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.

**МБУК «Клуб села Тешебс»**

**Результаты количественного опроса получателей услуг**

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворён	100,0
	Скорее, удовлетворён	0,0
	Скорее, не удовлетворён	0,0
	Полностью не удовлетворён	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	62,5
	Нет	37,5
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	80,0
	Хорошо	14,0
	Удовлетворительно	4,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	90,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	10,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	3,0
	Нет	97,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	60,5
	Нет	39,5
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	88,0
	Хорошо	10,0
	Удовлетворительно	2,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	90,0
	Хорошо	10,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	100,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг: нет

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Отсутствие 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.

### **МБУК «ЦКС Дивноморского СО ДК с. Дивноморское»**

#### **Результаты количественного опроса получателей услуг**

<b>Вопросы</b>	<b>Ответы</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	62,4
	Нет	37,6
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	33,3
	Хорошо	40,7
	Удовлетворительно	24,1
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	1,9

<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	61,1
	Хорошо	33,3
	Удовлетворительно	5,6
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	14,0
	Нет	86,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	42,8
	Хорошо	14,3
	Удовлетворительно	14,3
	Плохо	14,3
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	14,3
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	59,5
	Нет	40,5
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.</b>	Отлично	42,6
	Хорошо	48,1
	Удовлетворительно	9,3
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий</b>	Отлично	72,2
	Хорошо	22,2

	Удовлетворительно	5,6
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените доступность и актуальность печатной рекламной продукции Дворца культуры, в том числе, размещенной на стендах</b>	Отлично	31,5
	Хорошо	42,6
	Удовлетворительно	25,9
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	95,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	94,5
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,5
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	98,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг: нет

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Необходимо обновить вывеску (фото б)
- ✓ Отсутствие 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.

Фото 6



**МБУК «Геленджикский историко-краеведческий музей»**

**Результаты количественного опроса получателей услуг**

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	75,0
	Нет	25,0
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	76,2
	Хорошо	23,8
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации?</b>	Отлично	90,5
	Хорошо	9,5
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0



	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	14,3
	Нет	85,7
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	65,0
	Нет	35,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	95,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,0
<b>Достаточно ли тех услуг, что сегодня оказываются музеем, для удовлетворения всех Ваших культурных потребностей</b>	Перечень оказываемых учреждением услуг совершенно не удовлетворяет мои потребности	4,8
	Перечень услуг достаточен для удовлетворения моих основных социокультурных потребностей	61,9
	Ассортимент услуг столь разнообразен, что значительно превышает мои потребности	31,0
	Затрудняюсь ответить	2,4
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	100,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0

	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	97,5
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	2,5
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

- ✓ Добавить интерактивные формы в зале краеведения
- ✓ Разнообразить и обновить экспозиции

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Кнопка для вызова лиц с ограниченными возможностями неудобно расположена (фото7)
- ✓ Отсутствие 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.

Фото 7



## МАУ «Городской выставочный зал»

### Результаты количественного опроса получателей услуг

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	60,0
	Нет	40,0
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	74,0
	Хорошо	26,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	52,0
	Хорошо	40,0
	Удовлетворительно	8,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	18,4
	Нет	81,6
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	44,5
	Хорошо	55,4
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	94,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	6,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации,</b>	Отлично	90,0
	Хорошо	2,0

<b>обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	8,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	68,5
	Нет	32,5
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Очень хорошо	96,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Достаточно ли тех услуг, что сегодня оказываются музеем, для удовлетворения всех Ваших культурных потребностей</b>	Перечень оказываемых учреждением услуг совершенно не удовлетворяет мои потребности	10,0
	Перечень услуг достаточен для удовлетворения моих основных социокультурных потребностей	84,0
	Ассортимент услуг столь разнообразен, что значительно превышает мои потребности	4,0
	Затрудняюсь ответить	2,0
<b>Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?</b>	Готов	90,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	10,0
<b>При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?</b>	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?</b>	Отлично	94,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	6,0
<b>Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?</b>	Полностью удовлетворен	96,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	4,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

✓ Респонденты отметили, что в зале здания недостаточно яркое освещение. Хотя бы в летний период надо установить кулер с холодной водой.

✓ Кроме того посетители выставочного зала полагают, что экспозиции необходимо обновлять чаще.

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

✓ Нет пандусов и специальных лифтов для инвалидов-колясочников, для того, чтобы они могли посмотреть экспозиции второго этажа (фото 8,9).

✓ 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.

✓ Отсутствует специально-оборудованный туалет для инвалидов.

Фото 8

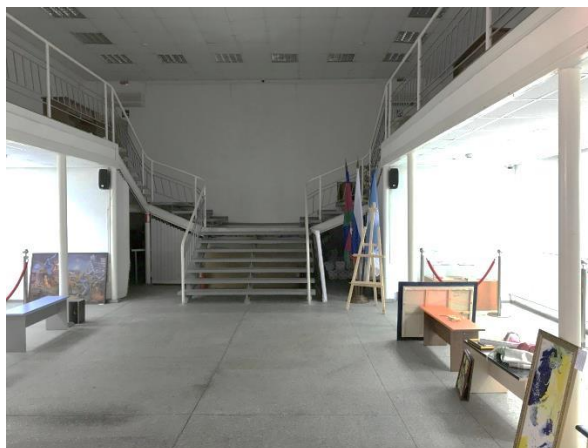
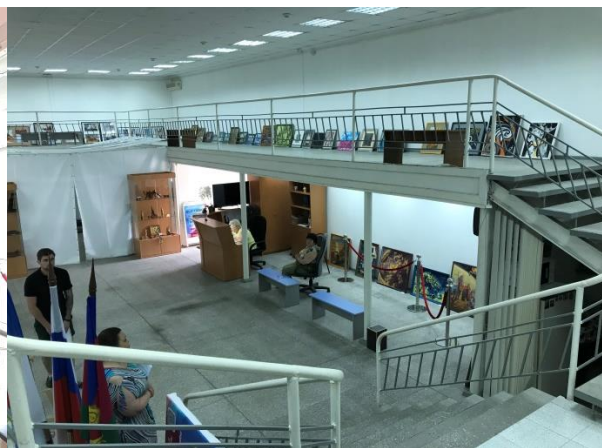


Фото 9



**МБУК «ЦБС МО город-курорт Геленджик ЦБ им. В.Г. Короленко»**

**Результаты количественного опроса получателей услуг**

Вопросы	Ответы	%
1	2	3
<b>Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации?</b>	Да	100,0
	Нет	0,0
<b>Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах?</b>	Полностью удовлетворен	100,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети «Интернет»?</b>	Да	68,5
	Нет	31,5
<b>Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации об организации на ее официальном сайте?</b>	Отлично	44,0
	Хорошо	26,0
	Удовлетворительно	14,0

	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуги в организации?</b>	Отлично	52,0
	Хорошо	30,0
	Удовлетворительно	8,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	10,0
<b>Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?</b>	Да	14,0
	Нет	86,0
<b>Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации?</b>	Отлично	14,3
	Хорошо	28,5
	Удовлетворительно	28,5
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	28,5
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?</b>	Да	60,5
	Нет	29,5
<b>Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм?</b>	Отлично	100,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
<b>Оцените разнообразие дополнительных услуг, которые есть в библиотеке, и доступность их получения (бесплатный Wi-Fi, настольные игры, стойки с журналами/газетами, автоматы с едой и</b>	Отлично	14,0
	Хорошо	12,0
	Удовлетворительно	24,0
	Плохо	16,0
	Очень плохо	10,0

напитками, информационные стенды о мероприятиях и событиях в других учреждениях)	Затрудняюсь ответить	24,0
Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым?	Готов	95,0
	Скорее, готов	0,0
	Скорее, не готов	0,0
	Совершенно не готов	0,0
	Затрудняюсь ответить	5,0
При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения?	Очень удобно	100,0
	Удобно	0,0
	Не удобно	0,0
	Очень не удобно	0,0
	Затрудняюсь ответить	0,0
Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)?	Отлично	82,0
	Хорошо	0,0
	Удовлетворительно	0,0
	Плохо	0,0
	Очень плохо	0,0
	Затрудняюсь ответить	18,0
Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	Полностью удовлетворен	94,0
	Скорее, удовлетворен	0,0
	Скорее, не удовлетворен	0,0
	Полностью не удовлетворен	0,0
	Затрудняюсь ответить	6,0

Замечания и предложения участников опроса получателей услуг:

- ✓ Нет туалета для посетителей
- ✓ Необходимо установить кулер и/или автомат с напитками

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации:

- ✓ Отсутствие специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
- ✓ Отсутствие пандусов
- ✓ 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.

*Уважаемые жители!*

*МАУ «Городской информационный центр» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе. Цель опроса – оценка качества работы учреждений культуры МО Геленджик.*

*Заранее благодарим Вас за участие в опросе!*

Наименование учреждения

**1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
6. Затрудняюсь ответить

**1.3.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
6. Затрудняюсь ответить

**2.3. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
6. Затрудняюсь ответить

**3.3. КАКОВА, НА ВАШ ВЗГЛЯД, ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

3.3.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

3.3.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да



2. Нет

3.3.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да

2. Нет

3.3.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

3.3.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да

2. Нет

**4.1. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ (РАБОТНИКИ СПРАВОЧНОЙ, КАССИРЫ И ПРОЧЕЕ) ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

6. Затрудняюсь ответить

**4.2. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

6. Затрудняюсь ответить

**4.3. ОЦЕНИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (ПО ТЕЛЕФОНУ, ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ)**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

6. Затрудняюсь ответить

#### Дополнительные вопросы

**\*1.Для посетителей библиотек:**

**Оцените разнообразие дополнительных услуг, которые есть в библиотеке, и доступность их получения (бесплатный Wi-Fi, настольные игры, стойки с**

**журналами/газетами, автоматы с едой и напитками, информационные стенды о мероприятиях и событиях в других учреждениях)**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно
6. Затрудняюсь ответить

**\*2. Для посетителей музеев, выставочных залов:**

**Достаточно ли тех услуг, что сегодня оказываются музеем, для удовлетворения всех Ваших культурных потребностей:**

1. Перечень оказываемых учреждением услуг совершенно не удовлетворяет мои потребности
2. Перечень услуг достаточен для удовлетворения моих основных социокультурных потребностей
3. Ассортимент услуг столь разнообразен, что значительно превышает мои потребности
4. Затрудняюсь ответить

**\*3 Для посетителей ДК:**

**Оцените разнообразие творческих групп, коллективов, студий, кружков по интересам и т.п.**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно
6. Затрудняюсь ответить

**Оцените качество проведения культурно-массовых мероприятий**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно
6. Затрудняюсь ответить

**5.1. ПОСОВЕТУЕТЕ ЛИ ВЫ СВОИМ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ ОБРАТИТЬСЯ В ЭТО УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ?**

1. Да, готов
2. Скорее всего, да
3. Может быть
4. Скорее, нет
5. Точно, нет

**5.2. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ГРАФИКОМ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно
6. Затрудняюсь ответить

**5.3. УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ В ЦЕЛОМ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**УСЛУГ ДАННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно
6. Затрудняюсь ответить

**6. УКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ВАШ ВОЗРАСТ \_\_\_\_\_ ЛЕТ**

**7. ПОЛ \_\_\_\_\_**

**8. СОЦИАЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ \_\_\_\_\_**

**9. ТЕЛ. \_\_\_\_\_**

**10. ВАШИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

---

---

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**