ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Цибина

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Петушинского района Владимирской области

2020

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

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

**Сокращенное наименование:** ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

**Фактический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3 (совпадает с юридическим)

**ИНН:** 2460112042

**КПП:** 246001001

**ОГРН:** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 14.02.2019 г.

**ОКВЭД** 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

**Электронная почта**: info@kras-lider.ru

**Директор**: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг | стр. 3 |
| 1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры | стр. 3 |
| 1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг | стр. 6 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры | стр. 21 |
| 1. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности | стр. 34 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 46 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 48 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 50 |
| Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса | стр.53 |

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

В Петушинском районе Владимирской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих организаций культуры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Наименование в таблицах** |
| МБУ «Библиотека пос. Вольгинский» | Библиотека пос. Вольгинский |
| МБУ «Вольгинский культурно - досуговый центр» | Вольгинский культурно-досуговый центр |
| МКУ «Городищинская библиотека» | Городищинская библиотека |
| МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей» | Городищинский историко-краеведческий музей |
| МКУ «Городищинский культурно - досуговый центр» | Городищинский культурно-досуговый центр |
| МБУ «Дом культуры г.Покров» | Дом культуры г. Покров |
| МБУК «Историко-художественный музей города Костерево» | Историко-художественный музей г. Костерево |
| МБУК «Костеревская городская библиотека» | Костеревская городская библиотека |
| МБУ «Костеревский городской культурно – досуговый центр» | Костеревский городской культурно-досуговый центр |
| МБУ «Краеведческий музей г. Покров» | Краеведческий музей г. Покров |
| МКУ «Культурно – досуговое объединение  Нагорного сельского поселения» | Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения |
| МКУК «Культурно - досуговый центр города Петушки» | Культурно-досуговый центр г. Петушки |
| МКУ «Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения» | Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения |
| МКУ «Культурно - досуговый центр Петушинского сельского поселения» | Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения |
| МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района» | Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района |
| МБУ «Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» города Покров» | Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров |
| МБУК «Музей Петуха» | Музей Петуха |
| МКУК «Петушинская городская библиотека» | Петушинская городская библиотека |
| МБУ «Петушинский районный Дом культуры» | Петушинский районный Дом культуры |
| МБУ «Покровская городская библиотека» | Покровская городская библиотека |
| МБУ «Покровская детская библиотека» | Покровская детская библиотека |
| МБУК «Районный Центр прикладного и художественного творчества» | Районный Центр прикладного и художественного творчества |

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

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

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы[[2]](#footnote-2), наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 10 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Интегральный показатель |
| Библиотека пос. Вольгинский | 5,9 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 6,3 |
| Городищинская библиотека | 6,9 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 7,2 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 5,3 |
| Дом культуры г. Покров | 8,1 |
| Костеревская городская библиотека | 8,4 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 7,8 |
| Краеведческий музей г. Покров | 8,1 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 6,6 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 3,1 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 7,2 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 7,5 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 7,5 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 7,5 |
| Музей Петуха | 9,4 |
| Петушинская городская библиотека | 4,1 |
| Петушинский районный Дом культуры | 7,2 |
| Покровская городская библиотека | 8,4 |
| Покровская детская библиотека | 7,8 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 9,1 |

У организаций культуры Культурно-досуговый центр г. Петушки, Петушинская городская библиотека размещена не вся необходимая информация на сайтах организаций в сети “Интернет”, показатель оценки ниже среднего, информация представлена в малом объеме. (3,1-4,1 баллов).

В организациях культуры Библиотека пос. Вольгинский, Городищинский культурно-досуговый центр, Вольгинский культурно-досуговый центр, Городищинская библиотека, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, размещена не вся необходимая информация на сайтах организаций в сети “Интернет”, показатель оценки средний, информация представлена не в полном объеме. (5,3-6,9 баллов).

У организаций культуры Библиотека пос. Вольгинский, Городищинский историко-краеведческий музей, Дом культуры г. Покров, Костеревская городская библиотека, Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Петушинский районный Дом культуры, Покровская городская библиотека, Покровская детская библиотека, размещена не вся необходимая информация на сайтах организаций в сети “Интернет”, показатель оценки выше среднего, информация представлена не в полном объеме. (7,2-8,4 баллов).

В организациях культуры Музей Петуха, Районный Центр прикладного и художественного творчества, размещена практически вся необходимая информация на сайтах организаций в сети “Интернет”, показатель оценки близок к максимальному, информация представлена почти в полном объеме (9,1-9,4 баллов).

У организации культуры Историко-художественный музей г. Костерево не работает сайт в сети “Интернет”.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организации, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайте и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению” данного отчета.

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

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

**3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

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

В соответствии с Методикой рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

| **Наименование организации** | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| --- | --- | --- |
| МБУ «Библиотека пос. Вольгинский» | 120 | 40% |
| МБУ «Вольгинский культурно - досуговый центр» | 150 | 40% |
| МКУ «Городищинская библиотека» | 200 | 40% |
| МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей» | 120 | 40% |
| МКУ «Городищинский культурно - досуговый центр» | 120 | 40% |
| МБУ «Дом культуры г.Покров» | 166 | 40% |
| МБУК «Историко-художественный музей города Костерево» | 120 | 40% |
| МБУК «Костеревская городская библиотека» | 283 | 40% |
| МБУ «Костеревский городской культурно – досуговый центр» | 128 | 40% |
| МБУ «Краеведческий музей г. Покров» | 138 | 40% |
| МКУ «Культурно – досуговое объединение  Нагорного сельского поселения» | 150 | 40% |
| МКУК «Культурно - досуговый центр города Петушки» | 117 | 40% |
| МКУ «Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения» | 154 | 40% |
| МКУ «Культурно - досуговый центр Петушинского сельского поселения» | 205 | 40% |
| МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района» | 186 | 40% |
| МБУ «Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» города Покров» | 110 | 40% |
| МБУК «Музей Петуха» | 146 | 40% |
| МКУК «Петушинская городская библиотека» | 108 | 40% |
| МБУ «Петушинский районный Дом культуры» | 114 | 40% |
| МБУ «Покровская городская библиотека» | 100 | 40% |
| МБУ «Покровская детская библиотека» | 116 | 40% |
| МБУК «Районный Центр прикладного и художественного творчества» | 101 | 40% |

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

Срок проведения опроса с 5 ноября по 4 декабря 2020 года.

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

<https://forms.gle/Hu11G65wArP7Dh389>

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

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

**Таблица 2.**

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

| Показатели | Обращались | Удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 100 | 100 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 93 | 86 |
| Городищинская библиотека | 100 | 100 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 100 | 100 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 100 | 100 |
| Дом культуры г. Покров | 81 | 100 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 83 | 100 |
| Костеревская городская библиотека | 93 | 100 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 80 | 96 |
| Краеведческий музей г. Покров | 97 | 100 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 100 | 100 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 87 | 100 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 95 | 99 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 94 | 99 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 94 | 100 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 100 | 100 |
| Музей Петуха | 89 | 100 |
| Петушинская городская библиотека | 67 | 100 |
| Петушинский районный Дом культуры | 87 | 94 |
| Покровская городская библиотека | 99 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 100 | 100 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 78 | 100 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры Библиотека пос. Вольгинский, Городищинская библиотека, Городищинский историко-краеведческий музей, Городищинский культурно-досуговый центр, Дом культуры г. Покров, Историко-художественный музей г. Костерево, Костеревская городская библиотека, Краеведческий музей г. Покров, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, Культурно-досуговый центр г. Петушки, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Музей Петуха, Петушинская городская библиотека, Покровская городская библиотека, Покровская детская библиотека, Районный Центр прикладного и художественного творчества, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (100%).

Почти все респонденты организаций культуры Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (99%).

Подавляющее большинство респондентов организации культуры Костеревский городской культурно-досуговый центр, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (96%).

Основная масса респондентов организаций культуры Вольгинский культурно-досуговый центр, Петушинский районный Дом культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации (86-94%).

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

**Таблица 3.**

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| Библиотека пос. Вольгинский | 67 | 100 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 80 | 83 |
| Городищинская библиотека | 95 | 100 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 67 | 100 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 100 | 100 |
| Дом культуры г. Покров | 77 | 100 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 50 | 100 |
| Костеревская городская библиотека | 92 | 100 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 75 | 94 |
| Краеведческий музей г. Покров | 88 | 100 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 100 | 100 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 85 | 100 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 64 | 98 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 56 | 92 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 70 | 98 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 100 | 100 |
| Музей Петуха | 77 | 100 |
| Петушинская городская библиотека | 59 | 100 |
| Петушинский районный Дом культуры | 79 | 93 |
| Покровская городская библиотека | 94 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 97 | 100 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 77 | 100 |

Из числа респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организаций Библиотека пос. Вольгинский, Городищинская библиотека, Городищинский историко-краеведческий музей, Городищинский культурно-досуговый центр, Дом культуры г. Покров, Историко-художественный музей г. Костерево, Костеревская городская библиотека, Краеведческий музей г. Покров, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, Культурно-досуговый центр г. Петушки, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Музей Петуха, Петушинская городская библиотека, Покровская городская библиотека, Покровская детская библиотека, Районный Центр прикладного и художественного творчества, абсолютно все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (100%).

Почти все респонденты организаций культуры, пользовавшихся официальным сайтом организаций Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (98%).

Основная масса респондентов организаций культуры, пользовавшихся официальным сайтом организаций Вольгинский культурно-досуговый центр, Костеревский городской культурно-досуговый центр, Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения, Петушинский районный Дом культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (83-94%).

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

**Таблица 4.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Условия комфортности | Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации |
| Библиотека пос. Вольгинский | 83 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 67 |
| Городищинская библиотека | 80 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 67 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 100 |
| Дом культуры г. Покров | 89 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 33 |
| Костеревская городская библиотека | 90 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 47 |
| Краеведческий музей г. Покров | 84 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 67 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 82 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 60 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 63 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 65 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 86 |
| Музей Петуха | 77 |
| Петушинская городская библиотека | 67 |
| Петушинский районный Дом культуры | 53 |
| Покровская городская библиотека | 86 |
| Покровская детская библиотека | 86 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 98 |

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Историко-художественный музей г. Костерево, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 33%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Костеревский городской культурно-досуговый центр, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 47%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Петушинский районный Дом культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 53%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры Вольгинский культурно-досуговый центр, Городищинский историко-краеведческий музей, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района, Петушинская городская библиотека, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 60-67%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Музей Петуха, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 77%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры Библиотека пос. Вольгинский, Городищинская библиотека, Дом культуры г. Покров, Краеведческий музей г. Покров, Культурно-досуговый центр г. Петушки, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Покровская городская библиотека, Покровская детская библиотека, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 80-86%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры Костеревская городская библиотека, Районный Центр прикладного и художественного творчества, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 90-98%.

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации культуры Городищинский культурно-досуговый центр, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий составляет 100%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

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

**Таблица 5.**

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

| Показатели | Удовлетворены |
| --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 100 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 100 |
| Городищинская библиотека | 100 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 100 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 100 |
| Дом культуры г. Покров | 100 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 100 |
| Костеревская городская библиотека | 100 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 100 |
| Краеведческий музей г. Покров | 100 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 100 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 100 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 100 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 100 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 100 |
| Музей Петуха | 100 |
| Петушинская городская библиотека | 100 |
| Петушинский районный Дом культуры | 100 |
| Покровская городская библиотека | 100 |
| Покровская детская библиотека | 100 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 100 |

У организаций культуры абсолютно все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности (100%).

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

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

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Таблица 6.**

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

| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Городищинская библиотека | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Дом культуры г. Покров | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Костеревская городская библиотека | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Краеведческий музей г. Покров | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Музей Петуха | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Петушинская городская библиотека | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Петушинский районный Дом культуры | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Покровская городская библиотека | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Покровская детская библиотека | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |

У организаций культуры Вольгинский культурно-досуговый центр, Дом культуры г. Покров, Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Музей Петуха, Покровская детская библиотека, отсутствуют 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Городищинский культурно-досуговый центр, Культурно-досуговый центр г. Петушки, Петушинская городская библиотека, Покровская городская библиотека, Районный Центр прикладного и художественного творчества, отсутствуют 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Библиотека пос. Вольгинский, Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района, отсутствуют 2 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Краеведческий музей г. Покров, Петушинский районный Дом культуры, отсутствует 1 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Городищинская библиотека, Городищинский историко-краеведческий музей, Историко-художественный музей г. Костерево, Костеревская городская библиотека, Костеревский городской культурно-досуговый центр, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, отсутствуют все условия доступности для инвалидов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1 - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2 - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

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

4 - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

5 - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Таблица 7.**

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Условия доступности для инвалидов | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма условий |
| Библиотека пос. Вольгинский | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Городищинская библиотека | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Дом культуры г. Покров | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Костеревская городская библиотека | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Краеведческий музей г. Покров | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Музей Петуха | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Петушинская городская библиотека | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Петушинский районный Дом культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Покровская городская библиотека | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Покровская детская библиотека | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |

У организации культуры Петушинский районный Дом культуры выполнены все условия доступности для инвалидов.

В организациях культуры Городищинский культурно-досуговый центр, Историко-художественный музей г. Костерево, Костеревская городская библиотека, Костеревский городской культурно-досуговый центр, Культурно-досуговый центр г. Петушки, Петушинская городская библиотека, Покровская городская библиотека, отсутствуют 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Библиотека пос. Вольгинский, Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Музей Петуха, Районный Центр прикладного и художественного творчества, отсутствуют 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Дом культуры г. Покров, Краеведческий музей г. Покров, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района, отсутствуют 2 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Городищинская библиотека, Городищинский историко-краеведческий музей, отсутствует 1 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Вольгинский культурно-досуговый центр, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, Покровская детская библиотека, отсутствуют все условия доступности для инвалидов.

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

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

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

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

**Таблица 8.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип взаимодействия работника с получателем услуги | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
| Библиотека пос. Вольгинский | 100 | 100 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 87 | 87 |
| Городищинская библиотека | 100 | 100 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 100 | 100 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 100 | 100 |
| Дом культуры г. Покров | 99 | 99 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 67 | 83 |
| Костеревская городская библиотека | 100 | 100 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 88 | 95 |
| Краеведческий музей г. Покров | 97 | 100 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 100 | 100 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 100 | 100 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 100 | 100 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 100 | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 100 | 100 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 100 | 100 |
| Музей Петуха | 100 | 100 |
| Петушинская городская библиотека | 93 | 93 |
| Петушинский районный Дом культуры | 97 | 97 |
| Покровская городская библиотека | 100 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 100 | 100 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 100 | 100 |

Как мы видим из Таблицы 8, абсолютно все респонденты организаций культуры Библиотека пос. Вольгинский, Городищинская библиотека, Городищинский историко-краеведческий музей, Городищинский культурно-досуговый центр, Костеревская городская библиотека, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, Культурно-досуговый центр г. Петушки, Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Музей Петуха, Покровская городская библиотека, Покровская детская библиотека, Районный Центр прикладного и художественного творчества, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (100%).

Абсолютно все респонденты организации культуры Краеведческий музей г. Покров, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (97%).

Почти все респонденты организации культуры Дом культуры г. Покров, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (99%).

Подавляющее большинство респондентов организации культуры Петушинский районный Дом культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (97%).

Основная масса респондентов организаций культуры Вольгинский культурно-досуговый центр, Историко-художественный музей г. Костерево, Костеревский городской культурно-досуговый центр, Петушинская городская библиотека, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах (67-88%).

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

**Таблица 9.**

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

| Показатели | Пользовались | Удовлетворены |
| --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 50 | 100 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 80 | 92 |
| Городищинская библиотека | 80 | 100 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 67 | 100 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 67 | 100 |
| Дом культуры г. Покров | 93 | 100 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 67 | 100 |
| Костеревская городская библиотека | 92 | 100 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 50 | 97 |
| Краеведческий музей г. Покров | 71 | 100 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 93 | 100 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 87 | 100 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 44 | 100 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 55 | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 67 | 100 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 95 | 100 |
| Музей Петуха | 59 | 100 |
| Петушинская городская библиотека | 67 | 100 |
| Петушинский районный Дом культуры | 68 | 100 |
| Покровская городская библиотека | 94 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 97 | 100 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 75 | 100 |

Абсолютно все респонденты организаций культуры Библиотека пос. Вольгинский, Городищинская библиотека, Городищинский историко-краеведческий музей, Городищинский культурно-досуговый центр, Дом культуры г. Покров, Историко-художественный музей г. Костерево, Костеревская городская библиотека, Краеведческий музей г. Покров, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, Культурно-досуговый центр г. Петушки, Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского район, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Музей Петуха, Петушинская городская библиотека, Петушинский районный Дом культуры, Покровская городская библиотека, Покровская детская библиотека, Районный Центр прикладного и художественного творчества, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 100%.

Подавляющее большинство респондентов организаций культуры Костеревский городской культурно-досуговый центр, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 97%.

Основная масса респондентов организации Вольгинский культурно-досуговый центр, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности 92%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

**Таблица 10.**

Общая оценка организации культуры, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
| Библиотека пос. Вольгинский | 100 | 100 | 100 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 80 | 80 | 87 |
| Городищинская библиотека | 95 | 100 | 100 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 100 | 100 | 100 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 100 | 100 | 100 |
| Дом культуры г. Покров | 99 | 100 | 100 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 67 | 67 | 83 |
| Костеревская городская библиотека | 100 | 100 | 100 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 89 | 88 | 86 |
| Краеведческий музей г. Покров | 100 | 100 | 100 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 100 | 100 | 100 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 100 | 100 | 100 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 99 | 97 | 97 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 99 | 98 | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 99 | 100 | 100 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 100 | 100 | 100 |
| Музей Петуха | 99 | 100 | 100 |
| Петушинская городская библиотека | 100 | 85 | 93 |
| Петушинский районный Дом культуры | 95 | 89 | 92 |
| Покровская городская библиотека | 100 | 100 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 100 | 100 | 100 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 100 | 100 | 100 |

У организаций культуры Библиотека пос. Вольгинский, Городищинский историко-краеведческий музей, Городищинский культурно-досуговый центр, Костеревская городская библиотека, Краеведческий музей г. Покров, Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения, Культурно-досуговый центр г. Петушки, Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров, Покровская городская библиотека, Покровская детская библиотека, Районный Центр прикладного и художественного творчества, абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 100% и условиями оказания услуг 100%.

В организациях культуры Дом культуры г. Покров, Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района, Музей Петуха, почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 99%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 100% и условиями оказания услуг 100%.

У организации культуры Вольгинский культурно-досуговый центр, основная масса респондентов готова рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 80%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 80% и условиями оказания услуг 87%.

В организации культуры Городищинская библиотека, основная масса респондентов готова рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 95%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 100% и условиями оказания услуг 100%.

У организации культуры Историко-художественный музей г. Костерево, большая часть респондентов готова рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 67%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 67% и условиями оказания услуг 83%.

В организации культуры Костеревский городской культурно-досуговый центр, основная масса респондентов готова рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 89%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 88% и условиями оказания услуг 86%.

У организации культуры Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения, почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 99%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 97% и условиями оказания услуг 97%.

В организации культуры Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения, почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 99%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 98% и условиями оказания услуг 100%.

У организации культуры Петушинская городская библиотека, абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 85% и условиями оказания услуг 93%.

В организации культуры Петушинский районный Дом культуры основная масса респондентов готова рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 95%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 89% и условиями оказания услуг 92%.

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Количество потребителей услуг** | **Численность респондентов** | **Доля респондентов** |
| МБУ «Библиотека пос. Вольгинский» | 300 | 120 | 40% |
| МБУ «Вольгинский культурно - досуговый центр» | 375 | 150 | 40% |
| МКУ «Городищинская библиотека» | 500 | 200 | 40% |
| МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей» | 300 | 120 | 40% |
| МКУ «Городищинский культурно - досуговый центр» | 300 | 120 | 40% |
| МБУ «Дом культуры г.Покров» | 415 | 166 | 40% |
| МБУК «Историко-художественный музей города Костерево» | 300 | 120 | 40% |
| МБУК «Костеревская городская библиотека» | 708 | 283 | 40% |
| МБУ «Костеревский городской культурно – досуговый центр» | 320 | 128 | 40% |
| МБУ «Краеведческий музей г. Покров» | 345 | 138 | 40% |
| МКУ «Культурно – досуговое объединение  Нагорного сельского поселения» | 375 | 150 | 40% |
| МКУК «Культурно - досуговый центр города Петушки» | 293 | 117 | 40% |
| МКУ «Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения» | 385 | 154 | 40% |
| МКУ «Культурно - досуговый центр Петушинского сельского поселения» | 513 | 205 | 40% |
| МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района» | 465 | 186 | 40% |
| МБУ «Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» города Покров» | 275 | 110 | 40% |
| МБУК «Музей Петуха» | 365 | 146 | 40% |
| МКУК «Петушинская городская библиотека» | 270 | 108 | 40% |
| МБУ «Петушинский районный Дом культуры» | 285 | 114 | 40% |
| МБУ «Покровская городская библиотека» | 250 | 100 | 40% |
| МБУ «Покровская детская библиотека» | 290 | 116 | 40% |
| МБУК «Районный Центр прикладного и художественного творчества» | 253 | 101 | 40% |

**1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 10 | 10 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 10 | 10 |
| Городищинская библиотека | 10 | 10 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 10 | 10 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 10 | 10 |
| Дом культуры г. Покров | 10 | 10 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 10 | 10 |
| Костеревская городская библиотека | 10 | 10 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 10 | 10 |
| Краеведческий музей г. Покров | 10 | 10 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 10 | 10 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 10 | 10 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 10 | 10 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 10 | 10 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 10 | 10 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 10 | 10 |
| Музей Петуха | 10 | 10 |
| Петушинская городская библиотека | 10 | 10 |
| Петушинский районный Дом культуры | 10 | 10 |
| Покровская городская библиотека | 10 | 10 |
| Покровская детская библиотека | 10 | 10 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 10 | 10 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | |
| Библиотека пос. Вольгинский | 5,94 | 10 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 6,25 | 10 |
| Городищинская библиотека | 6,88 | 10 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 7,19 | 10 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 5,12 | 10 |
| Дом культуры г. Покров | 8,13 | 10 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 0,00 | 10 |
| Костеревская городская библиотека | 8,44 | 10 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 7,81 | 10 |
| Краеведческий музей г. Покров | 8,13 | 10 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 6,56 | 10 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 3,13 | 10 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 7,19 | 10 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 7,50 | 10 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 7,50 | 10 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 7,50 | 10 |
| Музей Петуха | 9,38 | 10 |
| Петушинская городская библиотека | 4,06 | 10 |
| Петушинский районный Дом культуры | 7,19 | 10 |
| Покровская городская библиотека | 8,44 | 10 |
| Покровская детская библиотека | 7,81 | 10 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 9,06 | 10 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | | Выполнение индикатора | |
| Библиотека пос. Вольгинский | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Городищинская библиотека | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Дом культуры г. Покров | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | Отсутствуют или не функционируют дистанционное способы взаимодействия |  | 0 |
| Костеревская городская библиотека | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Краеведческий музей г. Покров | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Музей Петуха | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Петушинская городская библиотека | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Петушинский районный Дом культуры | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Покровская городская библиотека | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Покровская детская библиотека | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |  | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора | |
| Библиотека пос. Вольгинский | 120 | 120 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 120 | 140 |
| Городищинская библиотека | 200 | 200 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 120 | 120 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 120 | 120 |
| Дом культуры г. Покров | 135 | 135 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 100 | 100 |
| Костеревская городская библиотека | 262 | 262 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 98 | 102 |
| Краеведческий музей г. Покров | 134 | 134 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 150 | 150 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 102 | 102 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 144 | 146 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 191 | 192 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 175 | 175 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 110 | 110 |
| Музей Петуха | 130 | 130 |
| Петушинская городская библиотека | 72 | 72 |
| Петушинский районный Дом культуры | 93 | 99 |
| Покровская городская библиотека | 99 | 99 |
| Покровская детская библиотека | 116 | 116 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 79 | 79 |

| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 80 | 80 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 100 | 120 |
| Городищинская библиотека | 190 | 190 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 80 | 80 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 120 | 120 |
| Дом культуры г. Покров | 128 | 128 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 60 | 60 |
| Костеревская городская библиотека | 260 | 260 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 90 | 96 |
| Краеведческий музей г. Покров | 122 | 122 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 150 | 150 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 99 | 99 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 96 | 98 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 106 | 115 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 128 | 131 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 110 | 110 |
| Музей Петуха | 112 | 112 |
| Петушинская городская библиотека | 64 | 64 |
| Петушинский районный Дом культуры | 84 | 90 |
| Покровская городская библиотека | 94 | 94 |
| Покровская детская библиотека | 112 | 112 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 78 | 78 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Городищинская библиотека | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Дом культуры г. Покров | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Костеревская городская библиотека | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Краеведческий музей г. Покров | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Музей Петуха | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Петушинская городская библиотека | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Петушинский районный Дом культуры | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Покровская городская библиотека | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Покровская детская библиотека | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |  | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| Библиотека пос. Вольгинский | 80 | 120 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 80 | 150 |
| Городищинская библиотека | 170 | 200 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 80 | 120 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 120 | 120 |
| Дом культуры г. Покров | 153 | 166 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 60 | 120 |
| Костеревская городская библиотека | 269 | 283 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 62 | 128 |
| Краеведческий музей г. Покров | 110 | 138 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 110 | 150 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 87 | 117 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 54 | 154 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 111 | 205 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 124 | 186 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 20 | 110 |
| Музей Петуха | 94 | 146 |
| Петушинская городская библиотека | 68 | 108 |
| Петушинский районный Дом культуры | 57 | 114 |
| Покровская городская библиотека | 90 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 104 | 116 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 98 | 101 |

**3. Доступность услуг для инвалидов**

| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Городищинская библиотека | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 | 0 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 | 0 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Дом культуры г. Покров | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 | 0 |
| Костеревская городская библиотека | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 | 0 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 | 0 |
| Краеведческий музей г. Покров | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 | 0 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Музей Петуха | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Петушинская городская библиотека | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Петушинский районный Дом культуры | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Покровская городская библиотека | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Покровская детская библиотека | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Выполнение индикатора | |
| Библиотека пос. Вольгинский | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |  | 0 |
| Городищинская библиотека | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Дом культуры г. Покров | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Костеревская городская библиотека | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Краеведческий музей г. Покров | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |  | 0 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Музей Петуха | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Петушинская городская библиотека | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Петушинский районный Дом культуры | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов |  | 100 |
| Покровская городская библиотека | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Покровская детская библиотека | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |  | 0 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |

| 3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 1 | 1 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 1 | 1 |
| Городищинская библиотека | 1 | 1 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 1 | 1 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 1 | 1 |
| Дом культуры г. Покров | 21 | 21 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 1 | 1 |
| Костеревская городская библиотека | 11 | 11 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 4 | 4 |
| Краеведческий музей г. Покров | 5 | 5 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 1 | 1 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 1 | 1 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 6 | 6 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 23 | 23 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 16 | 16 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 3 | 3 |
| Музей Петуха | 8 | 8 |
| Петушинская городская библиотека | 4 | 4 |
| Петушинский районный Дом культуры | 3 | 3 |
| Покровская городская библиотека | 28 | 28 |
| Покровская детская библиотека | 8 | 8 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 21 | 21 |

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| Библиотека пос. Вольгинский | 120 | 120 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 130 | 150 |
| Городищинская библиотека | 200 | 200 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 120 | 120 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 120 | 120 |
| Дом культуры г. Покров | 164 | 166 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 80 | 120 |
| Костеревская городская библиотека | 283 | 283 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 112 | 128 |
| Краеведческий музей г. Покров | 134 | 138 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 150 | 150 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 117 | 117 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 154 | 154 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 204 | 205 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 186 | 186 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 110 | 110 |
| Музей Петуха | 146 | 146 |
| Петушинская городская библиотека | 100 | 108 |
| Петушинский районный Дом культуры | 111 | 114 |
| Покровская городская библиотека | 100 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 116 | 116 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 101 | 101 |

| 4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 120 | 120 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 130 | 150 |
| Городищинская библиотека | 200 | 200 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 120 | 120 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 120 | 120 |
| Дом культуры г. Покров | 164 | 166 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 100 | 120 |
| Костеревская городская библиотека | 283 | 283 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 62 | 128 |
| Краеведческий музей г. Покров | 138 | 138 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 150 | 150 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 117 | 117 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 154 | 154 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 205 | 205 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 186 | 186 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 110 | 110 |
| Музей Петуха | 146 | 146 |
| Петушинская городская библиотека | 100 | 108 |
| Петушинский районный Дом культуры | 111 | 114 |
| Покровская городская библиотека | 100 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 116 | 116 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 101 | 101 |

| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 60 | 60 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 110 | 120 |
| Городищинская библиотека | 160 | 160 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 80 | 80 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 80 | 80 |
| Дом культуры г. Покров | 155 | 155 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 80 | 80 |
| Костеревская городская библиотека | 259 | 259 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 62 | 64 |
| Краеведческий музей г. Покров | 98 | 98 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 140 | 140 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 102 | 102 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 68 | 68 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 113 | 113 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 124 | 124 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 21 | 21 |
| Музей Петуха | 86 | 86 |
| Петушинская городская библиотека | 72 | 72 |
| Петушинский районный Дом культуры | 78 | 78 |
| Покровская городская библиотека | 94 | 94 |
| Покровская детская библиотека | 112 | 112 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 76 | 76 |

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Библиотека пос. Вольгинский | 120 | 120 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 120 | 150 |
| Городищинская библиотека | 190 | 200 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 120 | 120 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 120 | 120 |
| Дом культуры г. Покров | 165 | 166 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 80 | 120 |
| Костеревская городская библиотека | 283 | 283 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 114 | 128 |
| Краеведческий музей г. Покров | 138 | 138 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 150 | 150 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 117 | 117 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 152 | 154 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 202 | 205 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 184 | 186 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 110 | 110 |
| Музей Петуха | 144 | 146 |
| Петушинская городская библиотека | 108 | 108 |
| Петушинский районный Дом культуры | 108 | 114 |
| Покровская городская библиотека | 100 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 116 | 116 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 101 | 101 |

| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| Библиотека пос. Вольгинский | 120 | 120 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 120 | 150 |
| Городищинская библиотека | 200 | 200 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 120 | 120 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 120 | 120 |
| Дом культуры г. Покров | 166 | 166 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 80 | 120 |
| Костеревская городская библиотека | 283 | 283 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 112 | 128 |
| Краеведческий музей г. Покров | 138 | 138 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 150 | 150 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 117 | 117 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 150 | 154 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 201 | 205 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 186 | 186 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 110 | 110 |
| Музей Петуха | 146 | 146 |
| Петушинская городская библиотека | 92 | 108 |
| Петушинский районный Дом культуры | 102 | 114 |
| Покровская городская библиотека | 100 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 116 | 116 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 101 | 101 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| Библиотека пос. Вольгинский | 120 | 120 |
| Вольгинский культурно-досуговый центр | 130 | 150 |
| Городищинская библиотека | 200 | 200 |
| Городищинский историко-краеведческий музей | 120 | 120 |
| Городищинский культурно-досуговый центр | 120 | 120 |
| Дом культуры г. Покров | 166 | 166 |
| Историко-художественный музей г. Костерево | 100 | 120 |
| Костеревская городская библиотека | 283 | 283 |
| Костеревский городской культурно-досуговый центр | 110 | 128 |
| Краеведческий музей г. Покров | 138 | 138 |
| Культурно-досуговое объединение Нагорного сельского поселения | 150 | 150 |
| Культурно-досуговый центр г. Петушки | 117 | 117 |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | 150 | 154 |
| Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения | 205 | 205 |
| Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района | 186 | 186 |
| Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» г. Покров | 110 | 110 |
| Музей Петуха | 146 | 146 |
| Петушинская городская библиотека | 100 | 108 |
| Петушинский районный Дом культуры | 105 | 114 |
| Покровская городская библиотека | 100 | 100 |
| Покровская детская библиотека | 116 | 116 |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | 101 | 101 |

**5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности**

**5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению**

У организации культуры МБУК «Историко-художественный музей города Костерево» не функционирует сайт в сети “Интернет”. На официальных сайтах организаций культуры в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599:

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **МБУ «Библиотека пос. Вольгинский»**  - Сведения об учредителе (учредителях)  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Свидетельство о государственной регистрации  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  -Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МБУ «Вольгинский культурно - досуговый центр»**  - Сведения об учредителе (учредителях)  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Копия устава  - Свидетельство о государственной регистрации  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МКУ «Городищинская библиотека»**  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Свидетельство о государственной регистрации  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»**  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Свидетельство о государственной регистрации  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МКУ «Городищинский культурно - досуговый центр»**  - Сведения об учредителе (учредителях)  - Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Свидетельство о государственной регистрации  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации  - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **МБУ «Дом культуры г.Покров»**  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МБУК «Костеревская городская библиотека»**  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности |
| **МБУ «Костеревский городской культурно – досуговый центр»**  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации  - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **МБУ «Краеведческий музей г. Покров»**  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Свидетельство о государственной регистрации  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **МКУ «Культурно – досуговое объединение**  **Нагорного сельского поселения»**  - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Свидетельство о государственной регистрации  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МКУК «Культурно - досуговый центр города Петушки»**  - Схема проезда  - Дата создания организации  - Сведения об учредителе (учредителях)  - Структура организации  - Режим работы организации  - График работы организации  - Функционирование абонентского номера телефона  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Копия устава  - Свидетельство о государственной регистрации  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации  - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **МКУ «Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения»**  - Дата создания организации  - Сведения об учредителе (учредителях)  - Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Свидетельство о государственной регистрации  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МКУ «Культурно - досуговый центр Петушинского сельского поселения»**  - Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - План по улучшению качества работы организации |
| **МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района»**  - Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)  Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МБУ «Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» города Покров»**  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации  - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **МБУК «Музей Петуха»**  нет данных в таблице |
| **МКУК «Петушинская городская библиотека»**  - Схема проезда  - Структура организации  - Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)  - Адреса электронной почты  - Функционирование электронной почты  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Информация о планируемых мероприятиях  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения  - Копия устава  - Свидетельство о государственной регистрации  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МБУ «Петушинский районный Дом культуры»**  - Схема проезда  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МБУ «Покровская городская библиотека»**  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |
| **МБУ «Покровская детская библиотека»**  - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации  - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **МБУК «Районный Центр прикладного и художественного творчества»**  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности  - План по улучшению качества работы организации |

Необходимо представить на сайте организации всю перечисленную информацию в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

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

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

|  |
| --- |
| **Выявленные недостатки** |
| **МБУ «Библиотека пос. Вольгинский»**  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **МБУ «Вольгинский культурно - досуговый центр»**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)  - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **МКУ «Городищинская библиотека»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **МКУ «Городищинский культурно - досуговый центр»**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **МБУ «Дом культуры г.Покров»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **МБУК «Историко-художественный музей города Костерево»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **МБУК «Костеревская городская библиотека»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **МБУ «Костеревский городской культурно – досуговый центр»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **МБУ «Краеведческий музей г. Покров»**  - Наличие сменных кресел-колясок  - 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) |
| **МКУ «Культурно – досуговое объединение Нагорного сельского поселения»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)  - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **МКУК «Культурно - досуговый центр города Петушки»**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **МКУ «Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **МКУ «Культурно - досуговый центр Петушинского сельского поселения»**  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района»**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **МБУ «Молодежный центр информационных технологий «Интеллект» города Покров»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **МБУК «Музей Петуха»**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **МКУК «Петушинская городская библиотека»**  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **МБУ «Петушинский районный Дом культуры»**  - Наличие сменных кресел-колясок |
| **МБУ «Покровская городская библиотека»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **МБУ «Покровская детская библиотека»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)  - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **МБУК «Районный Центр прикладного и художественного творчества»**  - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами  - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов  - Наличие сменных кресел-колясок  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  - Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  - Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  - Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |

Необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и помещение условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Приложение 1

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[3]](#footnote-3)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации культуры** | | | | |
|  | | | | |
| **Адрес интернет ресурса организации культуры** | | | | |
|  | | | | |
| Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует | | | | |
| **№** | **Показатели оценки** | Основание[[4]](#footnote-4) | Да | Нет |
| **1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)** | | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.2 | Место нахождения организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.3 | Почтовый адрес организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.4 | Схема проезда | 1.1 | Да | Нет |
| 1.5 | Дата создания организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.6 | Сведения об учредителе (учредителях) | 1.1 | Да | Нет |
| 1.7 | Структура организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.8 | Режим работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.9 | График работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1.1 | Да | Нет |
| 1.11 | Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 1.1 | Да | Нет |
| 1.12 | Контактные телефоны организации | 1.1 | Да | Нет |
| 1.13 | Адреса электронной почты | 1.1 | Да | Нет |
| 1.14 | Функционирование абонентского номера телефона | 1.2 | Да | Нет |
| 1.15 | Функционирование электронной почты | 1.2 | Да | Нет |
| 1.16 | Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам | 1.2 | Да | Нет |
| 1.17 | Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» | 1.2 | Да | Нет |
| 1.18 | Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1.2 | Да | Нет |
| **2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)** | | | | |
| 2.1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1.1 | Да | Нет |
| 2.2 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией | 1.1 |  |  |
| 2.3 | Информация о планируемых мероприятиях | 1.1 | Да | Нет |
| 2.4 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1.1 | Да | Нет |
| **3. Копии учредительных и других документов организации культуры** | | | | |
| 3.1 | Копия устава | 1.1 | Да | Нет |
| 3.2 | Свидетельство о государственной регистрации | 1.1 | Да | Нет |
| 3.3 | Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры | 1.1 | Да | Нет |
| 3.4 | Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) | 1.1 | Да | Нет |
| 3.5 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1.1 | Да | Нет |
| 3.6 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1.1 | Да | Нет |
| 3.7 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1.1 | Да | Нет |
| **4. Иная информация** | | | | |
| 4.1 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1.1 | Да | Нет |
| 4.2 | План по улучшению качества работы организации | 1.1 | Да | Нет |
| 4.3 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению | 3.2 | Да | Нет |

Приложение 2

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**   
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[5]](#footnote-5)   
**Организация**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата посещения:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Время начала посещения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**Время окончания посещения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** | | | |
| **3.1** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** | | |
| 3.1.1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Да | Нет |
| 3.1.2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Да | Нет |
| 3.1.3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Да | Нет |
| 3.1.4 | Наличие сменных кресел-колясок | Да | Нет |
| 3.1.5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Да | Нет |
| **3.2** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | | |
| 3.2.1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Да | Нет |
| 3.2.2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Да | Нет |
| 3.2.3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Да | Нет |
| 3.2.4 | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | Да | Нет |
| 3.2.5 | Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Да | Нет |

Приложение 3

АНКЕТА[[6]](#footnote-6)

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**

**услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 3*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 5*)

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

□ Да □ Нет

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Условие | Да | Нет |
| Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | □ | □ |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации | □ | □ |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации | □ | □ |
| Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | □ | □ |
| Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки) | □ | □ |
| Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) | □ | □ |

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 8*)

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет (*переход к вопросу 12*)

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

□ Да □ Нет

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

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

□ Да □ Нет

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?**

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

□ Да □ Нет

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

□ Да □ Нет

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**16. Ваш пол:** □ Мужской □ Женский **17. Ваш возраст** \_\_\_\_ (*полных лет*)

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

Приложение 4

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

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

**Вольгинский культурно-досуговый центр**

|  |
| --- |
| Необходимо больше стульев |
| Необходимо вернуть работу кинотеатра |
| Необходимо сделать ремонт |
| Больше мероприятий и взаимодействия с населением |

**Городищинская библиотека**

|  |
| --- |
| В читальном зале необходимо сделать ремонт |
| Произвести ремонт помещения |

**Городищинский историко-краеведческий музей**

|  |
| --- |
| Необходим ремонт |

**Дом культуры г. Покров**

|  |
| --- |
| Больше мероприятий |
| В городе нужен новый дом культуры |
| Побольше разнообразных кружков, и специалистов по вокалу |
| Сотрудники разрываются на 2 здания,нужно построить одно современное и большое |

**Костеревская городская библиотека**

|  |
| --- |
| желательно произвести косметический ремонт |
| компьютер для посетителей |
| Улучшить свет в помещение |

**Костеревский городской культурно-досуговый центр**

|  |
| --- |
| Ремонт санитарно-гигиенических помещений |
| Более усовершенствовать танцевальный зал и вокальную студию. И сделать удобную зону ожидания детей после занятий |
| Откройте кинозал |
| Отремонтировать отопительную систему. Предоставить транспорт |
| Произвести капитальный ремонт помещений |

**Краеведческий музей г. Покров**

|  |
| --- |
| Ещё больше выставочных экспонатов |
| Поставить на должность администратора молодого сотрудника |

**Культурно-досуговый центр г. Петушки**

|  |
| --- |
| Разместить на сайте или официальной странице в соц. сетях электронный каталог книг для удобства дистанционного выбора |

**Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения**

|  |  |
| --- | --- |
| Сельский дом культуры д. Анкудиново | Расширение материальной базы |
| Большой телевизор |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | Срочный капитальный ремонт аварийного помещения |
| Сельский дом культуры пос. Труд | Внешний косметический ремонт (стены, фасад здания) |
| Закупка новой мебелью |
| Хотелось бы расширить перечень услуг, чтобы на базе клуба дети могли бы получить музыкальное и художественное образование. Но клуб маленький, помещения не позволят. Большое количество детей не имеют и лишены возможности получить данное образование. |
| Сельский дом культуры д. Пекша | Дому культуры необходим ремонт |
| Чаще приглашать коллективы района в ДК |
| Сельский дом культуры д. Караваево | Надо клуб разместить в новом здании |
| Отсутствие водопровода и требуется капремонт здания |
| Сельский дом культуры д. Болдино | Принять на работу музыканта |
| Культурно-досуговый центр Пекшинского сельского поселения | Ремонт помещения и новая сцена |

Культурно-досуговый центр Петушинского сельского поселения

|  |  |
| --- | --- |
| Сельский Дом культуры пос. Березка | Ремонт аварийной крыши |
| Поставить кулер для посетителей |
| Новая лестница |
| Восстановить футбольное поле |
| Ремонт помещения |
| Показ кино и мультфильмов на большом экране |
| Улучшить техническую базу клуба |
| Необходимы новые сценические костюмы |
| Доступ к сети Интернет |
| Сельский Дом культуры д. Крутово | Возить в музей туристов |
| На втором этаже нужен ремонт |
| Улучшить доступную среду для инвалидов |
| Сельский Дом культуры д. Новое Аннино | Доделать ремонт |
| Работодателю создать нормальные условия для работы |
| Улучшить материальную базу |
| Сельский Дом культуры д. Воспушка | Необходим капитальный ремонт и улучшение технической базы |
| Сельский Дом культуры д. Кибирево | Улучшить материальную базу |

**Межпоселенческая централизованная библиотечная система Петушинского района**

|  |  |
| --- | --- |
| Головинская сельская библиотека | Расширение библиотечного фонда |
| Новая мебель |
| Костинская сельская библиотека | Капитальный ремонт помещения |
| Провести газовое отопление и водопровод |
| Сельская библиотека пос. Труд | Сделать лестницу более удобной |
| Панфиловская сельская библиотека | Наличие хорошего интернета и компьютеров |
| Крутовская сельская библиотека | Расширить библиотеку,очень маленькая |
| Центральная межпоселенческая библиотека | Сделать более комфортной зону ожидания. |
| Расширение библиотечного фонда |
| Пахомовская сельская библиотека | Сделать современный ремонт в библиотеке |
| Детский литературно-эстетический центр | Современное программное обеспечение, виды и формы телекоммуникационных услуг, наличие подключения к электронным библиотекам России, наполнении аудио и видеоконтентами. |
| Воспушинская сельская библиотека | Увеличение площади |

**Музей Петуха**

|  |
| --- |
| Больше помощи от администрации и госструктур |
| Новое освещение |
| Побольше экспонатов |

**Петушинская городская библиотека**

|  |
| --- |
| Сделать услугу заказ книг |
| Откорректировать график работы |
| Улучшение технического обеспечения библиотеки (компьютеры для читателей) |

**Петушинский районный Дом культуры**

|  |
| --- |
| Сделать санитарно-гигиеническое помещение |
| Организация должна работать в выходные дни (суббота, воскресенье) |
| Побольше интересных мероприятий |
| Сделать столовую для работников |

**Покровская городская библиотека**

|  |
| --- |
| Выписывать больше газет и журналов |
| Необходима на первом этаже санитарно-гигиеническая комната |
| Побольше книг Александра Бушкова |
| Прошу при переоформление не менять номер абонентской книжки читателя. |
| Хотелось получать в библиотеке не 5 книг, а значительно больше, чтобы реже посещать в период пандемии |

**Покровская детская библиотека**

|  |
| --- |
| Больше внеклассных занятий |
| Больше массовых мероприятий |
| Использовать Интернет возможности при формулировании запроса |
| Обновить книжный фонд |

**Районный Центр прикладного и художественного творчества**

|  |  |
| --- | --- |
| Художественная галерея | Нужны указатели о музеях в городе Петушки |
| Увеличение площадей |
| Краеведческий музей | Организовать творческие вечера |
| Районный Центр прикладного и художественного творчества | Увеличить помещение |

1. Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638. [↑](#footnote-ref-1)
2. Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет” [↑](#footnote-ref-2)
3. Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». [↑](#footnote-ref-3)
4. Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 [↑](#footnote-ref-4)
5. Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”. [↑](#footnote-ref-5)
6. Анкета разработана в соответствии с “Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н. [↑](#footnote-ref-6)