



**Автономная некоммерческая образовательная организация
дополнительного профессионального образования
Академия образования взрослых «Альтернатива»**

УТВЕРЖДАЮ



**Ректор
В.П. Ларина
«09» июля 2026 г.**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации
о качестве условий оказания услуг
8 организаций культуры
администрации Лоухского муниципального района
(Республика Карелия)**

**Киров
2026**

№ п/п	СОДЕРЖАНИЕ	Стр.
1	Введение	3
2	Перечень организаций социальной сферы, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	6
3	Нормативно-правовое обеспечение оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	7
4	Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и/или информационных стендах в помещениях указанных организаций	9
5	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	17
6	Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	21
7	Основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	22
8	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры	23
9	Приложения	24
9.1	Количественные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	24
9.2	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	24
9.3	Анкета для экспертов (критерии, показатели и позиции, по которым выполняют оценку эксперты)	27
9.4	Анкета для респондентов	30
9.5	Используемые сокращения	34

1. ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – НОК УОУ ОК) выполняется в целях предоставления участникам отношений в сфере культуры информации об уровне организации работы по оказанию услуг в сфере культуры на основе общедоступной информации.

Организациям культуры важно иметь актуальную информацию о качестве условий оказания услуг для того, чтобы своевременно внести корректировки в оказываемые услуги и необходимые для этого условия.

Настоящий аналитический отчет представлен АНОО ДПО Академией образования взрослых «Альтернатива», которая осуществила сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района.

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры производилась по следующим критериям:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры;

Критерий 2. Комфортность условий оказания услуг;

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов;

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации;

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объект НОК УОУ ОК – 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района.

Цель НОК УОУ ОК - получение актуальной достоверной информации для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района.

Задачи НОК УОУ ОК:

1. Разработать методику и инструментарий для независимой оценки качества условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района (согласно перечню).

2. Осуществить сбор и обобщение данных о качества условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района (согласно перечню).

3. Выполнить анализ и оценку фактических значений критериев и показателей, отражающих качество условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района (согласно перечню).

4. Сформулировать предложения по повышению качества условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района (согласно перечню).

Этапы выполнения работ:

Этап 1. Разработка методики и инструментария сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района.

Этап 2. Сбор и обобщение данных о качестве условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района.

Этап 3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района (согласно перечню).

Выборочная совокупность исследования – 3203 потребителя услуг из 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района.

Таблица 1.

Информация об обследованных организациях культуры

№ п/п	Полное наименование организации культуры	Сокращенное наименование организации культуры	Совокупность исследования (чел.)		Доля рес- пон- ден- тов (в %)
			*Гене- раль- ная	Выбо- роч- ная	
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Лоухского муниципального района»	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»	2288	986	43
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Лоухский дом культуры» Лоухского городского поселения	МБУ «Лоухский ДК» Лоухского городского поселения	1250	725	58
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Пяозерский дом культуры» Пяозерского городского поселения	МБУ «Пяозерский ДК»	720	720	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Кестеньгский дом культуры»	МБУ «Кестеньгский дом культуры»	480	192	40
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Горняк» Чупинского городского поселения	МБУ «Горняк»	980	392	40
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры «Очаг»»	МБУК «СДК «Очаг»»	62	42	68
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кристалл» Малиноваракского сельского поселения	МБУК «Кристалл»	80	73	91
8	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры п. Плотина» Плотинского сельского поселения	МКУ "Сельский дом культуры п. Плотина"	151	73	48

* Сумма общей численности взрослых и детей 14 лет и старше. Показатель взят на 2025 год (календарный год, предшествующий году проведения НОК УОУ ОК).

Методы исследования.

В качестве основных методов получения достоверных сведений о деятельности обследуемых организаций культуры выступили изучение информации на официальных сайтах или информационных стендах организаций культуры, а также анкетный опрос.

В процессе исследования были соблюдены требования нормативной правовой базы к процедуре оценки качества условий оказания услуг обследованными организациями культуры.

Сроки проведения НОК УОУ ОК: исследование было проведено с 05 мая 2026 г. по 15 июля 2026 г.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛИСЬ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

*Таблица 2.
Перечень обследованных организаций культуры*

№ п/п	Полное наименование организации культуры	Сокращенное наименование организации культуры
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Лоухского муниципального района»	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Лоухский дом культуры» Лоухского городского поселения	МБУ «Лоухский ДК» Лоухского городского поселения
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Пяозерский дом культуры» Пяозерского городского поселения	МБУ «Пяозерский ДК»
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Кестеньгский дом культуры»	МБУ «Кестеньгский дом культуры»
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Горняк» Чупинского городского поселения	МБУ «Горняк»
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский дом культуры «Очаг»»	МБУК «СДК «Очаг»»
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кристалл» Малиновараккского сельского поселения	МБУК «Кристалл»
8	Муниципальное казенное учреждение «Сельский дом культуры п. Плотина» Плотинского сельского поселения	МКУ «Сельский дом культуры п. Плотина»

3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры администрации Лоухского муниципального района выполнена в соответствии с критериями и показателями, предусмотренными процедурой НОК УОУ ОК, на основании следующих нормативно-правовых и инструктивно-методических материалов:

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 02.03.2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;

- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 27.04.2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Министерства финансов РФ от 07.05.2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социально-го обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» и на основании договора об оказании услуг от 17.10.2022 г. № 9986;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномо-

ченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»».

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И / ИЛИ ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ УКАЗАННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

В данном разделе представлена полная информация результатов обследования организаций культуры по следующим критериям:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

Показатель 1.

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт).

Показатель 2.

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Показатель 1.

Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации.
- возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Показатель 1.

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

- оборудование входных групп пандусами / 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.

Показатель 2.

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

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и / или информационных стендах в помещениях указанных организаций представлены в таблицах 3-7.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

Для получения значений по показателю 1 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах обследованных организаций культуры в соответствии с 20 позициями, объединенными в 2 группы.

Результаты выглядят следующим образом. «

Таблица 3.
Показатель 1. Соответствие информации о деятельности организации,
размещенной на общедоступных информационных ресурсах,
перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

№ п/п	Позиции, по которым выполняли оценку эксперты	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»	МБУ «Лоухский ДК» Лоухского городского поселения	МБУ «Пяозерский ДК»	МБУ «Кестеньский дом культуры»	МБУ «Гэрияк»	МБУК «СДК «Очаг»»	МБУК «Кристалл»	МКУ «Сельский дом культуры п.Плотина»
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):								
1	полное и сокращенное наименование ОК	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
2	место нахождения	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
3	почтовый адрес	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
4	схема проезда	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
5	дата создания ОК	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет
6	сведения об учредителе (учредителях)	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
7	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет
8	структура ОК	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет

9	режим работы ОК	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
10	график работы ОК	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
11	контактные телефоны	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
12	адреса электронной почты	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
13	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
2	Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):								
14	сведения о видах предоставляемых услуг	да	да	да	нет	нет	нет	нет	нет
15	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
16	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
17	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
18	копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
19	информация о планируемых мероприятиях	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
20	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности ОК	да	нет	нет	нет	нет	нет	нет	нет
	Максимально возможное количество баллов	20	20	20	20	20	20	20	20
	ИТОГО:	19	14	14	0	0	0	0	0

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

Показатель 2.

Для получения значений по показателю 2 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах обследованных организаций культуры в соответствии с 4 позициями. Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 4.
Показатель 2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»	МБУ «Лоухский ДК» Лоух- ского городского поселения	МБУ «Пяозерский ДК»	МБУ «Кестеньгский дом культуры»	МБУ «Гэрняк»	МБУК «СДК «Очаг»»	МБУК «Кристалл»	МКУ «Сельский дом культуры п.Плотина»
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	телефона	1	1	1	0	0	0	0	0
2	электронной почты	1	1	1	0	0	0	0	0
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обра- щения (жалобы, предложения), раздела «Часто задаваемые вопро- сы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	1	1	1	0	0	0	0	0
4	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг	1	1	1	0	0	0	0	0
	Итого (баллов)	4	4	4	0	0	0	0	0

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.

Показатель 1.

Для получения значений по показателю 1 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах/стендах обследованных организаций культуры в соответствии с 7 позициями.

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 5.

Показатель 1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг

№ п/п	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»	МБУ «Лоухский ДК» Лоух- ского городского поселения	МБУ «Пряозерский ДК»	МБУ «Кестеньгский дом культуры»	МБУ «Горняк»	МБУК «СДК «Очаг»	МБУК «Кристалл»	МКУ «Сельский дом куль- туры п.Плотина»
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	1	1	1	1	1	1	1	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации	1	1	1	1	1	1	1	1
3	наличие и доступность питьевой воды	1	1	1	1	1	1	1	1
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1	1	1	1	1	1	1
5	санитарное состояние помещений организации	1	1	1	1	1	1	1	1
6	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	1	1	1	1	1	1	1	1
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	1	1	1	1	1	1	1	1
Итого (баллов)		7	7	7	7	7	7	7	7

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Показатель 1.

Для получения значений по показателю 1 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах/стендах обследованных организаций культуры в соответствии с 5 позициями.

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 6.
Показатель 1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»	МБУ «Лоухский ДК» Лоух- ского городского поселения	МБУ «Пяозерский ДК»	МБУ «Кестеньгский дом культуры»	МБУ «Гэрняк»	МБУК «СДК «Очаг»	МБУК «Кристалл»	МКУ «Сельский дом культуры п. Плотина»
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	оборудование входных групп пандусами (подъемны- ми платформами)	0	0	0	0	0	0	0	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0	0	0	0	0	0	0	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расши- ренных дверных проемов	0	0	0	0	0	0	0	0
4	наличие сменных кресел-колясок	0	0	0	0	0	0	0	0
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	0	0	0	0	0	0	0	0
Итого (баллов)		0	0	0	0	0	0	0	0

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Показатель 2.

Для получения значений по показателю 2 эксперты организации-оператора изучали наличие информации на сайтах/стендах обследованных организаций культуры в соответствии с 6 позициями.

Результаты выглядят следующим образом.

Таблица 7.
Показатель 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

№ п/п	Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»	МБУ «Лоухский ДК» Лоухского городского поселения	МБУ «Пяозерский ДК»	МБУ «Кестеньгский дом культуры»	МБУ «Горняк»	МБУК «СДК «Очаг»»	МБУК «Кристалл»	МКУ «Сельский дом культуры п.Плотица»
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0	0	0	0	0	0	0	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0	0	0	0	0	0	0	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0	0	0	0	0	0	0	0
4	наличие альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	1	0	0	0	0	0	0
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	0	0	0	0	0	0	0	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0	0	0	0	0	0	0	0
Итого (баллов)		1	1	0	0	0	0	0	0

5. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В данном разделе представлена информация по следующим критериям:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.

Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов.

Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатель 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Показатель 1.

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2.

Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 3.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг представлены в таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность граждан качеством условий оказания услуг

№ п/п	Критерии, показатели	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»	МБУ «Лоухский ДК» Лоухского городского поселения	МБУ «Пяозерский ДК»	МБУ «Кестеньгский дом культуры»	МБУ «Горняк»	МБУК «СДК «Очаг»»	МБУК «Кристалл»	МКУ «Сельский дом культуры п.Плотина»
		1	2	3	4	5	6	7	8
	Критерий 1								
	Показатель 3								
1.1	Доля получателей о услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	99	100	95	100	100	100	100

1.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	97	97	93	96	100	100	100
	Критерий 2								
	Показатель 2								
2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90	99	100	91	96	93	95	100
	Критерий 3								
	Показатель 3								
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88	89	94	100	85	50	88	100
	Критерий 4								
	Показатель 1								
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	100	96	100	100	100	100
	Показатель 2								
5	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	100	98	100	100	100	100
	Показатель 3								
6	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	100	99	100	100	100	100	100
	Критерий 5								
	Показатель 1								
7	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организа-	100	100	100	91	98	100	97	100

	цию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)								
	Показатель 2								
8	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	99	99	95	100	98	100	100
	Показатель 3								
9	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	100	95	100	100	100	100

6. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Таблица 9 предназначена для размещения на общероссийском портале <https://bus.gov.ru/pub/home>

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг, размещены в приложении 9.1 к аналитическому отчету.

Приложение 9.1 является неотъемлемой частью аналитического отчета.

*Таблица 9.
Значения по каждому показателю,
характеризующему общие критерии оценки качества оказания услуг*

№ п/п	Организация	Критерий 1					Критерий 2		Критерий 3			Критерий 4			Критерий 5		
		1.1		1.2	1.3		2.1	2.3	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3
		1.1.1	1.1.2	1.2.1	1.3.1	1.3.2	2.1.1	2.3.1	3.1.1	3.2.1	3.3.1	4.1.1	4.2.1	4.3.1	5.1.1	5.2.1	5.3.1
1	МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района»	95	95	100	99	98	100	90	0	20	88	100	100	100	100	99	100
2	МБУ «Лоухский ДК» Лоухского городского поселения	70	70	100	99	97	100	99	0	20	89	100	100	100	100	99	100
3	МБУ «Пяозерский ДК»	70	70	100	100	97	100	100	0	0	94	100	100	99	100	99	100
4	МБУ «Кестеньгский дом культуры»	0	0	100	95	93	0	91	0	0	100	96	98	100	91	95	95
5	МБУ «Горняк»	0	0	100	100	96	0	96	0	0	85	100	100	100	98	100	100
6	МБУК «СДК «Очаг»»	0	0	100	100	100	0	93	0	0	50	100	100	100	100	98	100
7	МБУК «Кристалл»	0	0	100	100	100	0	95	0	0	88	100	100	100	97	100	100
8	МКУ «Сельский дом культуры п. Плотина»	0	0	100	100	100	0	100	0	0	100	100	100	100	100	100	100

7. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района выявлено следующее.

1. На официальном сайте МБУ «ЦБС Лоухского муниципального района» не обнаружена копия лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (см. табл.3, п.18).

2. На официальном сайте МБУ «Лоухский ДК» Лоухского городского поселения не обнаружена информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии) (см. табл.3, п. 15 – 20).

3. На официальном сайте МБУ «Пяозерский ДК» не обнаружены: информация о дате создания ОК (см. табл.3, п.5); учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) (см. табл.3, п.7); а также информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии) (см. табл.3, п. 15 – 20).

4. У остальных организаций культуры: МБУ «Кестеньгский дом культуры», МБУ «Горняк», МБУК «СДК «Очаг»», МБУК «Кристалл», МКУ «Сельский дом культуры п. Плотина» официальные сайты организаций не обнаружены.

Некоторая информация о деятельности перечисленных организаций культуры размещена в группах в социальной сети в ВКонтакте и / или на официальных сайтах их учредителей, что, тем не менее, не может заменить официальные сайты.

5. Всеми обследованными организациями культуры не обеспечены в полной мере условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (см. табл. 6,7).

8. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Настоящий аналитический отчет содержит достоверную информацию, которая может послужить основой для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района.

По результатам анализа полученной информации рекомендуется:

1. Довести результаты аналитического отчета до коллектива каждой обследованной организаций культуры;
2. Активизировать деятельность по созданию необходимых условий для оказания услуг;
3. Внести изменения в деятельность организаций культуры с учетом значений каждого критерия и показателя;
4. Довести необходимую информацию о деятельности организаций культуры до потребителей в целях наиболее адекватной оценки ими качества оказываемых услуг;
5. Организациям культуры: МБУ «Кестеньгский дом культуры», МБУ «Горняк», МБУК «СДК «Очаг»», МБУК «Кристалл», МКУ «Сельский дом культуры п. Плотина» решить вопрос о создании официальных сайтов, разместить на них всю требуемую информацию и копии документов (см. табл. 3).
6. При необходимости провести повторную самооценку качества условий оказания услуг на основании анкет, размещенных в Приложениях.

Обращаем внимание на парадокс, связанный с тем, что чем выше качество предоставляемых услуг, тем выше к ним требования потребителей. И наоборот, закономерно, что потребители, не имея полного представления о современных требованиях к оказанию услуг организациями культуры, зачастую завышают свои оценки.

В заключение напоминаем: окончательная оценка качества условий оказания услуг 8 организаций культуры администрации Лоухского муниципального района является компетенцией Общественного совета.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

9.1. Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (см. специальный файл Приложение 9.1)

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

(Утверждены приказом Министерства культуры
Российской Федерации от 27.04.2018 г. № 559)

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры (далее - организации)».

№ п/п	Показатели
1.1	Показатель 1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)
1.2	Показатель 2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3	Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Показатели
2.1	Показатель 1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

	- санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
2.2	Показатель 2. Время ожидания предоставления услуги (данный показатель не применяется для оценки организаций культуры)
2.3	Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Показатели
3.1	Показатель 1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами / 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
3.2	Показатель 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения инвалидов в помещении организации); - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3	Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ п/п	Показатели
4.1	Показатель 1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

4.2	Показатель 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственные услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3	Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Показатели
5.1	Показатель 1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2	Показатель 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3	Показатель 3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

9.3. Критерии, показатели и позиции, по которым выполняют оценку эксперты

Критерий 1.

Открытость и доступность информации об организации культуры (далее - организации).

Показатель 1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

№ п/п	Позиции, по которым выполняли оценку эксперты	Да / нет
1	Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):	
1	полное и сокращенное наименование ОК	
2	место нахождения	
3	почтовый адрес	
4	схема проезда	
5	дата создания ОК	
6	сведения об учредителе (учредителях)	
7	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
8	структура ОК	
9	режим работы ОК	
10	график работы ОК	
11	контактные телефоны	
12	адреса электронной почты	
13	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
2	Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):	
14	сведения о видах предоставляемых услуг	
15	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	
16	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
17	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
18	копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	
19	информация о планируемых мероприятиях	

20	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности ОК	
	Максимально возможное количество баллов	20
	ИТОГО:	

Показатель 2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

№ п/п	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Да/нет
1	телефона	
2	электронной почты	
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией	

Критерий 2. Комфортность условий оказания услуг

Показатель 1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг: наличие зоны отдыха (ожидания; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации)

№ п/п	Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	Да/нет
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри организации	
3	наличие и доступность питьевой воды	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5	санитарное состояние помещений организации	
6	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.)	

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Показатель 1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (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

№ п/п	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:	Да/нет
1	оборудование входных групп пандусами (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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель 2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

№ п/п	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Да/нет
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	наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	
6	наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	

9.4. Анкета для респондентов

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы

Приложение
к Методике 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 России от 30.10.2018 г. №675н

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы 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 социальной сферы 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. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)

Нет (услуга предоставлена с опозданием)

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

Да
Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

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

Да
Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии и прочие работники)?

Да
Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении?

нии в организацию (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да

Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской

Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос
получателей услуг (напишите)

9.5. Приложение «Используемые сокращения»

№ п/п	Используемое сокращение	Полная формулировка
1	НОК УОУ ОК	Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры
2	Оценка	Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры
3	ОК	Организация культуры
4	Услуга	Услуга по сбору, обобщению и информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры