

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

\_\_\_\_\_ Н.А. Цибина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 г.  
М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве  
условий оказания услуг организациями культуры Пензенской области

2022

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

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

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

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

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

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в 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](mailto: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<sup>1</sup>

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	стр. 3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры	стр. 5
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 8
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр. 25
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	стр. 49
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 99
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 100
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 102
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 105
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	стр. 108

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



## 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг<sup>2</sup>

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

Наименование организации	Название в опросе
МБУК "Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр "	Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района

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

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

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

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

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

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

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

<sup>2</sup> В соответствии со статьей 361 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.



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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы<sup>3</sup>, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка производится по шкале от 0 до 10 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 10 — максимальный объем.

В Таблице 1 представлены результаты оценки организаций.

Таблица 1.

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

Организация	Сайт	Стенд
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	10	10

У следующих организаций культуры сайт отсутствует или не функционирует:

1. Большетруевский поселенческий культурно-досуговый центр
2. Верхозимский библиотечно-досуговый центр
3. Высокинский сельский Дом культуры
4. Дружаевский поселенческий культурно-досуговый центр
5. Евлашевский библиотечно-досуговый центр
6. Знаменский сельский Дом культуры
7. Каменский сельский Дом культуры
8. Кандиевский сельский Дом культуры
9. Ключевский поселенческий культурно-досуговый центр
10. Липовский поселенческий культурно-досуговый центр
11. Липовский сельский Дом культуры
12. Майский поселенческий культурно-досуговый центр
13. Малосердобинский поселенческий культурно-досуговый центр
14. Махалинский культурно-досуговый центр
15. Неверкинский районный Дом культуры

<sup>3</sup> 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”



16. Никульевский сельский Дом культуры
17. Пионерский поселенческий культурно-досуговый центр Яснополянского сельсовета
18. Старославкинский поселенческий культурно-досуговый центр
19. Тимирязевский сельский Дом культуры
20. Центр культуры, досуга и спорта "Юбилейный"
21. Шереметьевский сельский Дом культуры

Остальные организации разместили необходимую информацию на официальном сайте в сети "Интернет" на среднем уровне – среднее значение оценки сайтов 8 баллов (из 13 возможных).

На стендах организаций информация представлена по-разному. Среднее значение оценки стендов составляет 7 баллов (из 10 возможных). У следующих организаций информация на стендах отсутствует:

1. Верховимский библиотечно-досуговый центр
2. Кандиевский сельский Дом культуры
3. Кузнецкий культурно-досуговый комплекс "Нескучный сад"
4. Межпоселенческая центральная районная библиотека Бессоновского района
5. Молодежный эстетический центр "Юность"
6. Пионерский поселенческий культурно-досуговый центр Яснополянского сельсовета
7. Центр культуры, досуга и спорта "Юбилейный"

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

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

Численность респондентов была рассчитана в соответствии с п. 2.7. методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N P-1681). Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	117776	115	1%

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

Сроки проведения опроса с 12 по 15 декабря 2022 года.



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

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI3bJra2n\\_1ZDVeymCsbLcp0VU3JPvuAZ0Ikxpn-7hjxUrUA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI3bJra2n_1ZDVeymCsbLcp0VU3JPvuAZ0Ikxpn-7hjxUrUA/viewform?usp=sf_link)

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

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

**Таблица 2.**

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

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	94	98

Почти все респонденты, обратившиеся к информационным стендам, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на них, доля удовлетворенных колеблется от 96% до 100%, среднее значение 99%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций, размещенной на их 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
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	83	100

Почти все респонденты, пользовавшиеся официальным сайтом организаций культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о их деятельности, доля удовлетворенных колеблется от 95% до 100%, среднее значение 99%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организациях. 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	Удовлетворены
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	87

Почти все респонденты удовлетворены уровнем комфортности предоставления услуг в организациях культуры, доля удовлетворенных колеблется от 60% до 100%, среднее значение 96%.



Материалы, полученные Оператором, подтвердили наличие всех условий комфортности предоставления услуг у всех организаций, кроме следующих:

8. Верховимский библиотечно-досуговый центр
9. Кандиевский сельский Дом культуры
10. Кузнецкий культурно-досуговый комплекс "Нескучный сад"
11. Межпоселенческая центральная районная библиотека Бессоновского района
12. Молодежный эстетический центр "Юность"
13. Пионерский поселенческий культурно-досуговый центр Яснополянского сельсовета
14. Центр культуры, досуга и спорта "Юбилейный"

В данных организациях условия комфортности отсутствуют.

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
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	100

В основном, респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены условиями доступности для инвалидов, доля удовлетворенных колеблется от 46% до 100%, среднее значение 94%.

В процессе посещения организаций Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом изучения материалов. 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 доступности 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
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	1	0	1	0	1	3



Лучше всего территория, прилегающая к организации, и её помещения оборудованы условиями доступности для инвалидов (в наличии 4 условия) в 5 организациях культуры:

1. Высокинский сельский Дом культуры
2. Евлашевский библиотечно-досуговый центр
3. Межпоселенческая центральная районная библиотека Башмаковского района
4. Неверкинский районный Дом культуры
5. Никульевский сельский Дом культуры

В 5 организациях оборудовано 3 из 5 условий доступности:

1. Кривошеевский библиотечно-досуговый центр
2. Межпоселенческая центральная районная библиотека Неверкинского района
3. Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района
4. Старославкинский поселенческий культурно-досуговый центр
5. Центральная Межпоселенческая библиотека Нижнеломовского района

В 4 организациях соблюдено 2 из 5 условий доступности:

1. Историко-краеведческий музей г. Сердобска
2. Культурно-библиотечный центр Малосердобинского района
3. Межпоселенческий центральный районный Дом культуры Бессоновского района
4. Творческий центр "Родина"

В 13 организациях соблюдено 1 из 5 условий доступности:

1. Атмисский библиотечно-досуговый центр
2. Большетруевский поселенческий культурно-досуговый центр
3. Ключевский поселенческий культурно-досуговый центр
4. Кувак-Никольский библиотечно-досуговый центр
5. Кузнецкая центральная городская библиотека
6. Культурно-досуговое объединение Сердобского района
7. Культурно-досуговый центр г. Сердобска
8. Липовский поселенческий культурно-досуговый центр
9. Махалинский культурно-досуговый центр
10. Межпоселенческая центральная районная библиотека Кузнецкого района
11. Межпоселенческий центральный районный Дом культуры Башмаковского района
12. Норовский библиотечно-досуговый центр
13. Соседский сельский Дом культуры

В 25 организациях условия доступности для инвалидов отсутствуют:

1. Большехуторский библиотечно-досуговый центр
2. Верхнеломовский библиотечно-досуговый центр
3. Верхозимский библиотечно-досуговый центр
4. Виргинский библиотечно-досуговый центр
5. Голицынский библиотечно-досуговый центр
6. Дружаевский поселенческий культурно-досуговый центр
7. Знаменский сельский Дом культуры
8. Каменский сельский Дом культуры
9. Кандиевский сельский Дом культуры
10. Кузнецкий культурно-досуговый комплекс "Нескучный сад"
11. Кузнецкий музейно-выставочный центр
12. Липовский сельский Дом культуры
13. Майский поселенческий культурно-досуговый центр
14. Малосердобинский поселенческий культурно-досуговый центр
15. Межпоселенческая центральная районная библиотека Бессоновского района



16. Межпоселенческая центральная районная библиотека Сердобского района
17. Молодежный эстетический центр "Юность"
18. Нижнеломовский краеведческий музей г. Нижний Ломов
19. Новопятинский библиотечно-досуговый центр
20. Пионерский поселенческий культурно-досуговый центр Яснополянского сельсовета
21. Тимирязевский сельский Дом культуры
22. Усть-Каремшинский библиотечно-досуговый центр
23. Центр культуры и искусств г. Нижний Ломов
24. Центр культуры, досуга и спорта "Юбилейный"
25. Шереметьевский сельский Дом культуры

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	6	Сумма условий
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	0	0	0	1	1	1	3

Лучше всего условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, обеспечены 3 организации культуры (в наличии 4 условия):

1. Верхнеломовский библиотечно-досуговый центр
2. Межпоселенческая центральная районная библиотека Башмаковского района
3. Центр культуры и искусств г. Нижний Ломов

В 8 организациях обеспечено 3 из 6 условий доступности:

1. Виргинский библиотечно-досуговый центр
2. Голицынский библиотечно-досуговый центр
3. Культурно-библиотечный центр Малосердобинского района
4. Межпоселенческая центральная районная библиотека Кузнецкого района
5. Межпоселенческая центральная районная библиотека Сердобского района
6. Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района
7. Новопятинский библиотечно-досуговый центр
8. Творческий центр "Родина"

В 13 организациях обеспечено 2 из 6 условий доступности:

1. Атмисский библиотечно-досуговый центр
2. Евлашевский библиотечно-досуговый центр
3. Знаменский сельский Дом культуры



4. Кривошеевский библиотечно-досуговый центр
5. Кувак-Никольский библиотечно-досуговый центр
6. Кузнецкая центральная городская библиотека
7. Майский поселенческий культурно-досуговый центр
8. Малосердобинский поселенческий культурно-досуговый центр
9. Махалинский культурно-досуговый центр
10. Неверкинский районный Дом культуры
11. Норовский библиотечно-досуговый центр
12. Усть-Каремшинский библиотечно-досуговый центр
13. Центральная Межпоселенческая библиотека Нижнеломовского района

В 15 организациях обеспечено 1 из 6 условий доступности:

1. Высокинский сельский Дом культуры
2. Историко-краеведческий музей г. Сердобска
3. Ключевский поселенческий культурно-досуговый центр
4. Кузнецкий культурно-досуговый комплекс "Нескучный сад"
5. Кузнецкий музейно-выставочный центр
6. Культурно-досуговое объединение Сердобского района
7. Культурно-досуговый центр г. Сердобска
8. Липовский сельский Дом культуры
9. Межпоселенческая центральная районная библиотека Бессоновского района
10. Межпоселенческая центральная районная библиотека Неверкинского района
11. Межпоселенческий центральный районный Дом культуры Башмаковского района
12. Межпоселенческий центральный районный Дом культуры Бессоновского района
13. Молодежный эстетический центр "Юность"
14. Никульевский сельский Дом культуры
15. Старославкинский поселенческий культурно-досуговый центр

В 13 организациях условия доступности не обеспечены:

1. Большетруевский поселенческий культурно-досуговый центр
2. Большехуторский библиотечно-досуговый центр
3. Верхозимский библиотечно-досуговый центр
4. Дружаевский поселенческий культурно-досуговый центр
5. Каменский сельский Дом культуры
6. Кандиевский сельский Дом культуры
7. Липовский поселенческий культурно-досуговый центр
8. Нижнеломовский краеведческий музей г. Нижний Ломов
9. Пионерский поселенческий культурно-досуговый центр Яснополянского сельсовета
10. Соседский сельский Дом культуры
11. Тимирязевский сельский Дом культуры
12. Центр культуры, досуга и спорта "Юбилейный"
13. Шереметьевский сельский Дом культуры.

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
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	98	99

Почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации культуры при первичном контакте (доля удовлетворённых колеблется от 95% до 100%, среднее значение 99%) и в процессе непосредственного оказания услуги (доля удовлетворённых колеблется от 96% до 100%, среднее значение 100%).

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

**Таблица 9.**  
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	80	100

Почти все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, доля удовлетворённых колеблется от 95% до 100%, среднее значение 100%.

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организаций, 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
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	97	96	94

Подавляющее большинство респондентов готово рекомендовать организации культуры своим знакомым и родственникам (доля удовлетворённых колеблется от 78% до 100%, среднее значение 99%), довольно организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых колеблется от 90% до 100%, среднее значение 98%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых колеблется от 76% до 100%, среднее значение 99%).

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

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638,



данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Название в опросе	Численность получателей услуг	Численность респондентов	Доля респондента
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	117776	115	1%

### 1. Открытость и доступность информации об организации

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	10	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	106	108

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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	96	96

### 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Выполнение индикатора	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	100	115

### 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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3   60



3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60

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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района		20	20

#### 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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района		113	115

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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района		114	115

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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района		92	92

#### 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	
Межпоселенческая центральная районная библиотека Кузнецкого района		100	100

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.		Выполнение индикатора	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района		110	115

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	
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района		108	115

#### Предварительный расчет баллов по каждой организации

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"



Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100	100	100	100	100	100
Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района	95,69	93,48	72,00	98,96	95,04	91,03

**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**

На официальных сайтах организаций культуры не присутствует вся необходимая информация в сети "Интернет" 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.

На стендах 7 из 52 организаций культуры представлена вся необходима информация. У остальных нижеперечисленных организаций присутствует не вся необходимая информация.

**Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района**

*Сайт*

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

*Стенд*

Недостатки не выявлены

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

Территория, прилегающая к нижеперечисленным организациям культуры, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

**Выявленные недостатки**

**Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района**

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

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)



## **6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» необходимо разместить на сайтах и стендах организаций информацию, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и пунктами 1.1 и 1.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Необходимо по мере возможности создать сайт в 21 организации.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и её помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599.

По критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг» недостатки отсутствуют.



**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры  
ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ<sup>4</sup>**

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

Информация	Наличие	
Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	Да	Нет
5. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты	Да	Нет
6. Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии) <sup>5</sup> ; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)ны (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	Да	Нет

<sup>4</sup> 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».

<sup>5</sup> Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается.



Информация	Наличие	
	Да	Нет
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Да	Нет
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да	Нет
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) <sup>6</sup>	Да	Нет
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

<sup>6</sup> Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается.



**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**  
**ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ<sup>7</sup>**

Организация: \_\_\_\_\_

Дата посещения: \_\_\_\_\_ Время начала посещения \_\_\_\_\_

Время окончания посещения: \_\_\_\_\_

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
1.1.3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
1.1.4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.5	Режим, график работы организации культуры	Да	Нет
1.1.6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Да	Нет
1.1.7	Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы)	Да	Нет

<sup>7</sup> 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”.



<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
	на услуги (при наличии платных услуг)ны (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) <sup>8</sup>		
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
1.1.9	Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) <sup>9</sup>	Да	Нет
1.1.10	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Да	Нет

<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>			
2.1	<b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</b>		
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

<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b>			
3.1	<b>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов</b>		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными	Да	Нет

<sup>8</sup> Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да».

<sup>9</sup> Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».



	платформами		
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
<b>3.2</b>	<b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>		
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



**АНКЕТА<sup>10</sup>**  
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания**  
**услуг организациями культуры**

*Уважаемый участник опроса!*

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

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

Да  Нет (переход к вопросу 3)

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

Да  Нет

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

Да  Нет (переход к вопросу 5)

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

Да  Нет

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

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>10</sup> 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.



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

Да  Нет

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

Да  Нет

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



---

---

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

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**



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

Данные предложения высказаны респондентами в процессе опроса. Оператор не отвечает за истинность или ложность приведенных высказываний. Текст высказываний приводится в оригинале, орфография и пунктуация сохранены. Данные предложения рекомендуется рассматривать сугубо в справочном порядке. Вносить данные предложения на bus.gov.ru крайне **не рекомендуется**. Все предложения Оператора, подтвержденные объективными средствами, приведены в разделе 5.1 и 5.2.

**Межпоселенческий районный культурно-досуговый центр Кузнецкого района**

<b>Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации</b>
Во всех ДК Кузнецка и Кузнецкого района-холодно!!!!просим принять меры!
Когда же уже будет тепло в Юности?! Невозможно посещать с детьми и родителями, как бы тепло не были одеты - околеешь. Даже если видим интересную афишу, зная, что проходит в юности - желание идти пропадает, свое здоровье ценнее.
Наладить систему отопления !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Дети занимаются в холоде !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
Наладить систему отопления в ДК
Наладить систему отопления ДК в Кузнецке и Кузнецком районе
Просим наладить систему отопления ДК в Кузнецке и Кузнецком районе.