

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве  
условий оказания услуг организациями культуры города Севастополя

2023

**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** – 16 Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 28.11.2022 г.

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

**Реквизиты:**

ООО «Банк Точка»

ИНН 7706092528

КПП 770543002

ОГРН: 1027739019208

ОКПО: 04503985

к/с 30101810745374525104

р/с 40702810802500129057

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

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

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА<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. 3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	стр. 5
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	стр.11
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. 17
6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций	стр. 22
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 23
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 25
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 28

<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	Наименование в таблицах
ГБУК города Севастополя «Андреевский Дворец культуры»	Андреевский Дворец культуры г. Севастополя
ГБУК города Севастополя «Севастопольский хореографический центр «Радость»	Севастопольский хореографический центр «Радость»
ГАУК города Севастополя «Центр народного творчества»	Центр народного творчества г. Севастополя
ГАУК г. Севастополя «Севастополь Кино» Кинотеатр «Морьяк»	Кинотеатр «Морьяк»
ГАУК г. Севастополя «Севастополь Кино» Кинотеатр «Москва»	Кинотеатр «Москва»
ГАУК г. Севастополя «Севастополь Кино» Кинотеатр «Октябрь»	Кинотеатр «Октябрь»
ГАУК г. Севастополя «Севастополь Кино» Кинотеатр «Победа»	Кинотеатр «Победа»
ГАУК г. Севастополя «Севастополь Кино» Кинотеатр «Россия»	Кинотеатр «Россия»

## 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

<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.

уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая 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 проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры” (пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

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

Организация	Сайт	Стенд
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	5	7
Кинотеатр «Морьяк»	5	3
Кинотеатр «Москва»	5	7
Кинотеатр «Октябрь»	5	6
Кинотеатр «Победа»	5	7
Кинотеатр «Россия»	5	8
Севастопольский хореографический центр «Радость»	13	10
Центр народного творчества г. Севастополя	11	10

<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”

Рассматриваемые организации наполнили свои официальные сайты не всей необходимой информацией – среднее значение оценки сайтов составляет 7 баллов.

После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствуют у каждой организации и на них размещена почти вся информация. Среднее значение оценки стендов составляет 9 баллов.

### 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 Р-1681). Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

Наименование в опросе	Количество потребителей услуг в год	Численность респондентов	Доля респондентов
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	6287	100	1% <sup>4</sup>
Кинотеатр «Моряк»	10707	31	1%
Кинотеатр «Москва»	15118	26	1%
Кинотеатр «Октябрь»	2407	29	1%
Кинотеатр «Победа»	17820	24	1%
Кинотеатр «Россия»	16349	30	1%
Севастопольский хореографический центр «Радость»	39150	101	1%
Центр народного творчества г. Севастополя	663771	104	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.

Срок проведения опроса с 8 июня по 7 июля 2023 года.

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

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScm\\_UPgmu3GtoziGV5fVCRHUdo4UpZono4PKPuHgBurd8Hrbg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScm_UPgmu3GtoziGV5fVCRHUdo4UpZono4PKPuHgBurd8Hrbg/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

<sup>4</sup> Сайт bus.gov.ru не принимает значения менее 1%. Указано минимальное значение, которое принимает сайт, даже если оно больше настоящего, чтобы была возможность внести информацию.

информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

**Таблица 2.**

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

Организации	Обращались	Удовлетворены
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	85	94
Кинотеатр «Моряк»	94	97
Кинотеатр «Москва»	81	100
Кинотеатр «Октябрь»	100	93
Кинотеатр «Победа»	92	95
Кинотеатр «Россия»	77	91
Севастопольский хореографический центр «Радость»	84	100
Центр народного творчества г. Севастополя	96	99

Почти все респонденты организаций культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности – доля удовлетворенных не менее 91%.

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

**Таблица 3.**

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

Организации	Пользовались	Удовлетворены
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	71	97
Кинотеатр «Моряк»	81	96
Кинотеатр «Москва»	96	100
Кинотеатр «Октябрь»	93	89
Кинотеатр «Победа»	83	90
Кинотеатр «Россия»	80	92
Севастопольский хореографический центр «Радость»	88	100
Центр народного творчества г. Севастополя	94	99

Основная масса респондентов организаций культуры удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности – доля удовлетворенных не менее 89%.

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

**Таблица 4.**

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

Организации	Удовлетворены
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	81
Кинотеатр «Моряк»	84

Организации	Удовлетворены
Кинотеатр «Москва»	92
Кинотеатр «Октябрь»	97
Кинотеатр «Победа»	96
Кинотеатр «Россия»	87
Севастопольский хореографический центр «Радость»	100
Центр народного творчества г. Севастополя	99

Основная масса респондентов удовлетворена условиями комфортности в организации – доля удовлетворенных не менее 96%.

Материалы, полученные Оператором, подтвердили наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

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

**Таблица 5.**

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

Организации	Удовлетворены
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	86
Кинотеатр «Моряк»	100
Кинотеатр «Москва»	100
Кинотеатр «Октябрь»	100
Кинотеатр «Победа»	100
Кинотеатр «Россия»	100
Севастопольский хореографический центр «Радость»	100
Центр народного творчества г. Севастополя	100

Основная масса респондентов организаций культуры, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности – доля удовлетворенных не менее 86%.

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

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки 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
Севастопольский хореографический центр «Радость»	1	1	1	0	1	4
Кинотеатр «Москва»	1	0	1	0	1	3
Центр народного творчества г. Севастополя	1	0	1	0	1	3
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	1	0	1	0	0	2
Кинотеатр «Победа»	1	0	1	0	0	2
Кинотеатр «Моряк»	1	0	0	0	0	1
Кинотеатр «Октябрь»	1	0	0	0	0	1
Кинотеатр «Россия»	0	0	0	0	0	0

Лучше всех с учетом доступности для инвалидов оборудована прилегающая территория и помещения в организации Севастопольский хореографический центр «Радость» - оборудовано 4 из 5 условий.

В организациях Кинотеатр «Москва» и Центр народного творчества г. Севастополя оборудовано 3 из 5 условий.

В организациях Андреевский Дворец культуры г. Севастополя и Кинотеатр «Победа» оборудовано 2 из 5 условий.

В организациях Кинотеатр «Моряк» и Кинотеатр «Октябрь» оборудовано 1 из 5 условий.

Территория Кинотеатр «Россия» необходимыми условиями не оборудована.

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
Севастопольский хореографический центр «Радость»	1	1	0	0	1	1	4
Центр народного творчества г. Севастополя	1	0	0	0	1	1	3
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	0	0	0	1	1	1	3

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Кинотеатр «Победа»	0	0	0	0	1	1	2
Кинотеатр «Москва»	0	0	0	0	0	1	1
Кинотеатр «Морьяк»	0	0	0	0	0	1	1
Кинотеатр «Октябрь»	0	0	0	0	0	1	1
Кинотеатр «Россия»	0	0	0	0	0	1	1

В организации культуры Севастопольский хореографический центр «Радость» обеспечена 4 из 6 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В организациях Центр народного творчества г. Севастополя и Андреевский Дворец культуры г. Севастополя обеспечено 3 из 6 условий.

В организации Кинотеатр «Победа» обеспечено 2 из 6 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Кинотеатр «Москва», Кинотеатр «Морьяк», Кинотеатр «Октябрь», Кинотеатр «Россия» обеспечено 1 из 6 условий.

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
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	98	100
Кинотеатр «Морьяк»	97	97
Кинотеатр «Москва»	96	96
Кинотеатр «Октябрь»	100	93
Кинотеатр «Победа»	100	100
Кинотеатр «Россия»	93	90
Севастопольский хореографический центр «Радость»	100	98
Центр народного творчества г. Севастополя	100	100

Как мы видим из Таблицы 8, почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах и уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 90%.

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
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	70	100
Кинотеатр «Моряк»	65	95
Кинотеатр «Москва»	85	95
Кинотеатр «Октябрь»	72	95
Кинотеатр «Победа»	75	100
Кинотеатр «Россия»	80	88
Севастопольский хореографический центр «Радость»	71	100
Центр народного творчества г. Севастополя	78	100

Основная масса респондентов организаций культуры из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников – уровень удовлетворенности не ниже 88%.

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

**Таблица 10.**  
Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	93	94	94
Кинотеатр «Моряк»	94	97	94
Кинотеатр «Москва»	88	100	92
Кинотеатр «Октябрь»	90	100	97
Кинотеатр «Победа»	96	92	96
Кинотеатр «Россия»	90	90	90
Севастопольский хореографический центр «Радость»	99	97	98
Центр народного творчества г. Севастополя	99	99	99

Как видно из Таблицы 10, большинство респондентов готово рекомендовать организации своим знакомым и родственникам (уровень удовлетворенности не менее 88%), довольны организационными условиями предоставления услуг (уровень удовлетворенности не менее 90%) и условиями оказания услуг в целом (уровень удовлетворенности не менее 92%).

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

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

Наименование в опросе	Количество потребителей услуг в год	Численность респондентов	Доля респондентов
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	6287	100	1% <sup>5</sup>
Кинотеатр «Морьяк»	10707	31	1%
Кинотеатр «Москва»	15118	26	1%
Кинотеатр «Октябрь»	2407	29	1%
Кинотеатр «Победа»	17820	24	1%
Кинотеатр «Россия»	16349	30	1%
Севастопольский хореографический центр «Радость»	39150	101	1%
Центр народного творчества г. Севастополя	663771	104	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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	7	10
Кинотеатр «Морьяк»	3	10
Кинотеатр «Москва»	7	10
Кинотеатр «Октябрь»	6	10
Кинотеатр «Победа»	7	10
Кинотеатр «Россия»	8	10
Севастопольский хореографический центр «Радость»	10	10
Центр народного творчества г. Севастополя	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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	5	13
Кинотеатр «Морьяк»	5	13
Кинотеатр «Москва»	5	13
Кинотеатр «Октябрь»	5	13
Кинотеатр «Победа»	5	13
Кинотеатр «Россия»	5	13
Севастопольский хореографический центр «Радость»	13	13

<sup>5</sup> Сайт bus.gov.ru не принимает значения менее 1%. Указано минимальное значение, которое принимает сайт, даже если оно больше настоящего, чтобы была возможность внести информацию.

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Центр народного творчества г. Севастополя	11	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		Выполнение индикатора	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3	90
Кинотеатр «Морьяк»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Кинотеатр «Москва»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Кинотеатр «Октябрь»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Кинотеатр «Победа»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Кинотеатр «Россия»	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	2	60
Севастопольский хореографический центр «Радость»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия		100
Центр народного творчества г. Севастополя	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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя		80	85
Кинотеатр «Морьяк»		28	29
Кинотеатр «Москва»		21	21
Кинотеатр «Октябрь»		27	29
Кинотеатр «Победа»		21	22
Кинотеатр «Россия»		21	23
Севастопольский хореографический центр «Радость»		85	85
Центр народного творчества г. Севастополя		99	100

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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя		69	71
Кинотеатр «Морьяк»		24	25
Кинотеатр «Москва»		25	25
Кинотеатр «Октябрь»		24	27
Кинотеатр «Победа»		18	20
Кинотеатр «Россия»		22	24
Севастопольский хореографический центр «Радость»		89	89
Центр народного творчества г. Севастополя		97	98

## 2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Кинотеатр «Моряк»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Кинотеатр «Москва»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Кинотеатр «Октябрь»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Кинотеатр «Победа»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Кинотеатр «Россия»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Севастопольский хореографический центр «Радость»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Центр народного творчества г. Севастополя	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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	81	100
Кинотеатр «Моряк»	26	31
Кинотеатр «Москва»	24	26
Кинотеатр «Октябрь»	28	29
Кинотеатр «Победа»	23	24
Кинотеатр «Россия»	26	30
Севастопольский хореографический центр «Радость»	101	101
Центр народного творчества г. Севастополя	103	104

## 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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Кинотеатр «Моряк»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Кинотеатр «Москва»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	3	60
Кинотеатр «Октябрь»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	1	20
Кинотеатр «Победа»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	2	40
Кинотеатр «Россия»	Отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
Севастопольский хореографический центр «Радость»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Центр народного творчества г. Севастополя	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

Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Кинотеатр «Морьяк»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Кинотеатр «Москва»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Кинотеатр «Октябрь»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Кинотеатр «Победа»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Кинотеатр «Россия»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Севастопольский хореографический центр «Радость»	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Центр народного творчества г. Севастополя	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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	6	7
Кинотеатр «Морьяк»	1	1
Кинотеатр «Москва»	4	4
Кинотеатр «Октябрь»	2	2
Кинотеатр «Победа»	1	1
Кинотеатр «Россия»	3	3
Севастопольский хореографический центр «Радость»	7	7
Центр народного творчества г. Севастополя	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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	98	100
Кинотеатр «Морьяк»	30	31
Кинотеатр «Москва»	25	26
Кинотеатр «Октябрь»	29	29
Кинотеатр «Победа»	24	24

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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	100	100
Кинотеатр «Морьяк»	30	31

Кинотеатр «Москва»	25	26
Кинотеатр «Октябрь»	27	29
Кинотеатр «Победа»	24	24
Кинотеатр «Россия»	27	30
Севастопольский хореографический центр «Радость»	99	101
Центр народного творчества г. Севастополя	104	104

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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	70	70
Кинотеатр «Морьяк»	19	20
Кинотеатр «Москва»	21	22
Кинотеатр «Октябрь»	20	21
Кинотеатр «Победа»	18	18
Кинотеатр «Россия»	21	24
Севастопольский хореографический центр «Радость»	72	72
Центр народного творчества г. Севастополя	81	81

#### **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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	93	100
Кинотеатр «Морьяк»	29	31
Кинотеатр «Москва»	23	26
Кинотеатр «Октябрь»	26	29
Кинотеатр «Победа»	23	24
Кинотеатр «Россия»	27	30
Севастопольский хореографический центр «Радость»	100	101
Центр народного творчества г. Севастополя	103	104

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	94	100
Кинотеатр «Морьяк»	30	31
Кинотеатр «Москва»	26	26
Кинотеатр «Октябрь»	29	29
Кинотеатр «Победа»	22	24
Кинотеатр «Россия»	27	30
Севастопольский хореографический центр «Радость»	98	101
Центр народного творчества г. Севастополя	103	104

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	
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	94	100
Кинотеатр «Морьяк»	29	31
Кинотеатр «Москва»	24	26
Кинотеатр «Октябрь»	28	29
Кинотеатр «Победа»	23	24
Кинотеатр «Россия»	27	30
Севастопольский хореографический центр «Радость»	99	101
Центр народного творчества г. Севастополя	103	104

#### **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	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Андреевский Дворец культуры г. Севастополя	81,47	90,50	61,71	99,20	93,70	85,32
Кинотеатр «Морьяк»	66,79	91,94	44,00	96,42	94,19	78,67
Кинотеатр «Москва»	74,27	96,15	56,00	96,01	92,69	83,03
Кинотеатр «Октябрь»	69,20	98,28	44,00	96,29	95,17	80,59
Кинотеатр «Победа»	71,41	97,92	58,00	100,00	95,00	84,47
Кинотеатр «Россия»	72,36	93,33	38,00	90,83	90,00	76,91
Севастопольский хореографический центр «Радость»	100,00	100,00	86,00	99,21	98,12	96,67
Центр народного творчества г. Севастополя	97,29	99,52	72,00	100,00	99,04	93,57

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

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

У организации Севастопольский хореографический центр «Радость» недостатки не выявлены. На официальном сайте и стендах остальных организаций культуры в сети "Интернет" не представлена следующая информация, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

<b>Выявленные недостатки</b>
<p><b>Андреевский Дворец культуры г. Севастополя</b></p> <p><b>Сайт</b></p> <p>Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей 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)) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты Виды предоставляемых услуг организацией культуры Перечень оказываемых платных услуг; 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)* Материально-техническое обеспечение предоставления услуг Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p> <p><b>Стенд</b></p> <p>Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) Перечень оказываемых платных услуг; 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)* Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)</p>
<p><b>Центр народного творчества г. Севастополя</b></p> <p><b>Сайт</b></p> <p>Виды предоставляемых услуг организацией культуры 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)</p> <p><b>Стенд</b></p> <p>Недостатки не выявлены</p>
<p><b>Кинотеатр «Моряк»</b></p> <p><b>Сайт</b></p> <p>Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам</p>

## Выявленные недостатки

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей  
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты  
Режим, график работы организации культуры  
Виды предоставляемых услуг организацией культуры  
Перечень оказываемых платных услуг; 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)\*  
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых 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

Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)  
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей  
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты  
Режим, график работы организации культуры  
Виды предоставляемых услуг организацией культуры  
Перечень оказываемых платных услуг; 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)\*  
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

### Кинотеатр «Москва»

#### Сайт

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей  
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты  
Режим, график работы организации культуры  
Виды предоставляемых услуг организацией культуры  
Перечень оказываемых платных услуг; 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)\*  
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых 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

Режим, график работы организации культуры  
Виды предоставляемых услуг организацией культуры

## Выявленные недостатки

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

### Кинотеатр «Октябрь»

#### Сайт

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты

Режим, график работы организации культуры

Виды предоставляемых услуг организацией культуры

Перечень оказываемых платных услуг; 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)\*

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых 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

Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

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

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты

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

### Кинотеатр «Победа»

#### Сайт

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты

Режим, график работы организации культуры

Виды предоставляемых услуг организацией культуры

Перечень оказываемых платных услуг; 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)\*

Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых 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

## Выявленные недостатки

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты  
Виды предоставляемых услуг организацией культуры  
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

### **Кинотеатр «Россия»**

#### **Сайт**

Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам  
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»  
Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей  
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты  
Режим, график работы организации культуры  
Виды предоставляемых услуг организацией культуры  
Перечень оказываемых платных услуг; 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)\*  
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг  
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых 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**

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

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

Территории, прилегающие к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

<b>Выявленные недостатки</b>
<b>Андреевский Дворец культуры г. Севастополя</b> 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 4. Наличие сменных кресел-колясок 5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 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)
<b>Севастопольский хореографический центр «Радость»</b> 4. Наличие сменных кресел-колясок 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)
<b>Центр народного творчества г. Севастополя</b> 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 4. Наличие сменных кресел-колясок 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)
<b>Кинотеатр «Морьяк»</b> 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 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
<b>Кинотеатр «Москва»</b> 2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 4. Наличие сменных кресел-колясок 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

**Кинотеатр «Октябрь»**

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
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

**Кинотеатр «Победа»**

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
4. Наличие сменных кресел-колясок
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)

**Кинотеатр «Россия»**

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
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

**6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций**

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» необходимо представить на официальных сайтах и стендах организаций всю необходимую информацию.

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 «Открытость и доступность информации об организации», «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>6</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. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов 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>7</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)*	Да	Нет
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Да	Нет

<sup>6</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>7</sup> Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается.

Информация	Наличие	
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>8</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>8</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>9</sup>**

**Организация:** \_\_\_\_\_

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

**Время окончания посещения:** \_\_\_\_\_

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

<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>			
<b>№ п/п</b>	<b>Объект оценки</b>	<b>Наличие информации</b>	
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	Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов 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) на услуги (при наличии платных услуг) <sup>10</sup>	Да	Нет
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет

<sup>9</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”.

<sup>10</sup>Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да».

<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1.9	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) <sup>11</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 платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет

<sup>11</sup>Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

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>12</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. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?**

Да       Нет

**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)?**

---

<sup>12</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.

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!**