



**Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий
осуществления деятельности муниципального бюджетного учреждения
«Дом культуры поселка Кедровый»**

2023



Общая информация.

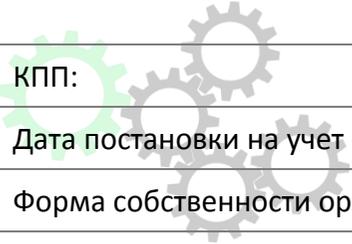
Допускаемые сокращения:

НОК	- независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры;
ОК	- организация культуры, которая проходит процедуру НОК;
МБУК «ДК»	- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Кедровый»
АПУ	- анкета получателей услуг;
АПУ ОВЗ	- анкета получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья;
ЧЛН	- чек лист наблюдения условий, в которых осуществляется культурно-просветительская деятельность;
ЧЛС	- чек лист анализа официальных сайтов ОК;
ЧЛД	- информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Проведен свод информации, полученный на этапе сбора: обработано 467 анкет, из них: АПУ- 454; АПУ ОВЗ- 13; 1-чек лист.

Данные об организации, выполнившей сбор и обобщение информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг учреждению культуры поселка Кедровый Красноярского края.

Полное наименование организации:	- Автономная некоммерческая организация «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие»
Сокращенное наименование организации:	- АНО КРЦ «Развитие»
ИНН:	- ИНН 2411025037



КПП:	- КПП 241101001
Дата постановки на учет в налоговом органе:	- 09 февраля 2015 года
Форма собственности организации:	- частная
ОКФС:	- 16
Место нахождения:	- 660910, ул. Дзержинского, д. 8, кв. 72, пгт. Кедровый, Красноярский край
ОКТМО:	- 4775000051
Телефон:	- +7(391)292-96-22
E-mail:	- krasreg.razvitie@yandex.ru
Заказчик сбора информации в целях НОК (независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры)	- Администрация поселка Кедровый Красноярского края
Информация о заключенном контракте:	- №2 от 18 апреля 2023 г.
Сроки проведения НОК	- апрель – июль 2023 года

Нормативно-правовая база, используемая при сборе и обобщении информации в целях проведения НОК.

Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607»

Постановление правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»



Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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"

Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей.

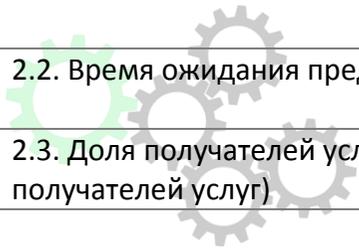
Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации" (зарегистрирован Минюстом России 29.07.2019, регистрационный N 55422) (далее - приказ Минфина России N 66н).

Распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 N P-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры".

Применяемые методы сбора информации.

Таблица 1

Показатели, характеризующие	
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"	
1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации культуры	ЧЛН 5,6,7
	ЧЛС 1,2,3
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации культуры наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателями услуг культуры мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	ЧЛД
1.3. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	АПУ 1, 2
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг культуры: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации культуры	ЧЛН 8, 11



2.2. Время ожидания предоставления услуги в сфере культуры показатель не применяется.

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

АПУ 3

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

ЧЛН 9

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

ЧЛН 10

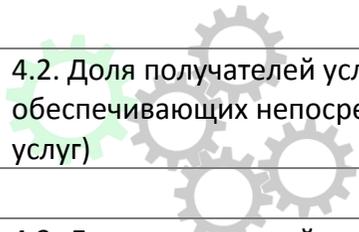
3.3. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доступностью услуг культуры для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

АПУ ОВЗ

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

4.1. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 4



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

АПУ 5

4.3. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 6

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

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

АПУ 7

5.2. Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

АПУ 8

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

АПУ 9

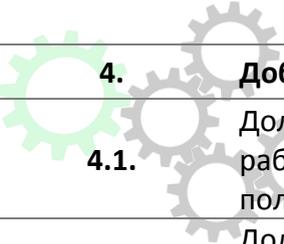


Модель сбора и обобщения информации НОК.

Модель разработана на основе технического задания и опирается на существующую федеральную нормативно-правовую базу в вопросах организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры по следующим критериям и показателям:

Таблица 2

№ критерия, показателя	Наименование	Характеристика
1.	Открытость и доступность информации об организации	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	*Объективно проверяемый показатель
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	Объективно проверяемый показатель
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	**Субъективно проверяемый показатель
2.	Комфортность условий предоставления услуг	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг культуры	Объективно проверяемый показатель
2.3.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Субъективно проверяемый показатель
3.	Доступность услуг для инвалидов	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Объективно проверяемый показатель
3.2.	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать культурно-просветительские услуги наравне с другими	Объективно проверяемый показатель
3.3.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доступностью услуг культуры для инвалидов	Субъективно проверяемый показатель



4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Субъективно проверяемый показатель
4.2.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Субъективно проверяемый показатель
4.3.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	Субъективно проверяемый показатель
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг культуры, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Субъективно проверяемый показатель
5.2.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры	Субъективно проверяемый показатель
5.3.	Доля получателей услуг культуры, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг культуры в организации культуры	Субъективно проверяемый показатель

*- К объективно проверяемым показателям, относятся показатели, характеризующие (измеряющие, фиксирующие) какие-то фактологические сведения (данные), не зависящие от мнений, позиций, отношений и т.п. людей (например, наличие или отсутствие пандуса и др.)

** - К субъективно проверяемым показателям относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов).

Методы сбора информации по показателям

Таблица 3

Описание	Порядковые номера показателей	Примечание
онлайн анкетирование получателей услуг культуры	2.2. 3.3. - 4.1., 4.2., 4.3. 5.1., 5.2., 5.3.	анкетирование осуществлялось через google форму; получатели услуг в каждом учреждении имели свой код доступа к анкете; участвовали в анкетировании получатели услуг старше 14 лет;
наблюдение за условиями, в которых осуществляется культурно-просветительская деятельность	1.1. - 2.1. 3.1. 3.2.	при посещении учреждения культуры представителями Оператора заполнялся разработанный для этих целей чек-лист (приложение 2); чек-лист заполнялся коллегиально;
анализ официальных сайтов организаций	1.1. - 1.2.	анализировалась информация не только в специальном разделе «Сведения об организации», но и в других разделах сайта
телефонный дозвон до организации, обращение по электронной почте	- 1.2.	до каждой организации предпринималось до трех попыток дозвониться по номеру телефона, который указан на официальном сайте организации; обращение в организацию по электронной почте осуществлялось по адресу, указанному на официальном сайте организации

Алгоритм организации анкетирования респондентов в интересах НОК.



Определяем численность выборки респондентов для анкетирования. Изготовление необходимого количества анкет для каждого учреждения.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

N	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
I	менее 1000 человек в год	не менее 50
II	от 1000 до 5000 человек в год	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12000 до 50000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50000 человек в год	не менее 500 и не более 600

Количество посетителей (получателей услуг) в МБУК «ДК п. Кедровый» за 2022 год по данным годового статистического отчёта составило 16124 чел. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг необходимо опросить не менее 450 респондентов.

Таблица 4

Тип учреждения	Тип анкет	Категория респондентов	Минимальная численность респондентов
Муниципальное бюджетное учреждение культуры МБУК «ДК п. Кедровый»	АПУ АПУ_ОВЗ*	респонденты старше 14 лет	согласно одной из пяти категорий **

*для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

** расчет численности респондентов осуществляется исходя из требований НОК к возрасту - «от 14 лет».

1. Определяем численность пользователей/посетителей.
2. Рассчитываем численность респондентов согласно таблице.



3. Определяем целое значение от полученного числа (округляем в большую сторону).

Для получения доступа к онлайн каждому передают индивидуально ссылку и код доступа к онлайн анкете. После этого обучающиеся проходят анкетирование индивидуально. Ссылку на анкету и коды передаются Оператором по электронной почте председателю Общественного совета.

Контакты Оператора: 8(391) 292-96-22, e-mail: krasreg.razvitie@yandex.ru

Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК.

Экспертный чек-лист ЧЛН

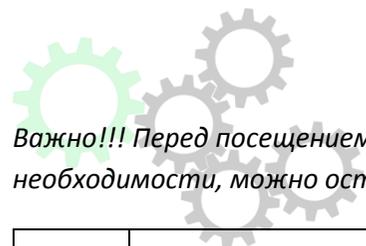
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

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

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

Фамилия Имя Отчество представителей Оператора	1.
	2.
	3.
Наименование учреждения культуры	
Сроки сбора информации	



Важно!!! Перед посещением организации культуры, представителями Оператора, договариваются о визите с администрацией организации. При необходимости, можно оставить комментарии после таблицы.

Наличие общей информации об организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации			
Ч5а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	Имеется	
		Отсутствует	
Ч5д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6 Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации			
Ч6а	Сведения о видах предоставляемых услуг	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме услуг)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6д	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6е	Информация о планируемых мероприятиях	Имеется	
		Отсутствует	
Ч6ж		Имеется	

	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Отсутствует	
47	Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации		
47а	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством РФ	Имеется Отсутствует	
47б	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	Имеется Отсутствует	
47в	Информация, которая размещается по решению организации культуры	Имеется Отсутствует	
47г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Имеется Отсутствует	
47д	План по улучшению качества работы организации	Имеется Отсутствует	
48	Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность		
48а	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Имеется Отсутствует	
48б	Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	Имеется Отсутствует	
48в	Наличие и доступность питьевой воды	Имеется Отсутствует	
48г	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Имеется Отсутствует	
48д	Санитарное состояние помещений организации социальной сферы удовлетворительное	Имеется Отсутствует	
49	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		
49а	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	Имеется Отсутствует	
49б	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Имеется Отсутствует	

Ч9в	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9г	Наличие сменных кресел-колясок	Имеется	
		Отсутствует	
Ч9д	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:		
Ч10а	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10б	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10в	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10г	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10д	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Имеется	
		Отсутствует	
Ч10е	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Имеется	
		Отсутствует	

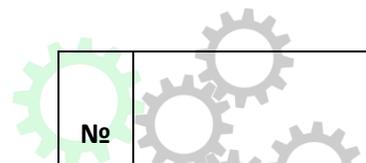
Анкета получателей услуг.



Поделитесь, пожалуйста, своим мнением о организации культуры, которую Вы посещаете.

Полученная информация позволит сделать работу организации еще лучше.

А	Ваш возраст, полных лет	12-20	
		21-35	
		36-50	
		от 51	
Б	Ваш пол	Муж	
		Жен	
В	Чем Вы занимаетесь?	Учусь	
		Работаю в бюджетной сфере	
		Работаю на производстве	
		Работаю в сфере бизнеса	
Г	Какое образование Вы имеете?	Иное	
		Неполное основное общее	
		Основное общее	
		Неполное среднее общее	
		Среднее общее	
		Среднее специальное	
Д	Как часто Вы посещаете МБУК «ДК п. Кедровый»?	Высшее	
		Не чаще раза в год	
		Раз в 3-4 месяца	
		Ежемесячно	
		Чаще 1 раза в месяц	



№	Вопросы	Выберите один из вариантов ответа	
		Да	Нет
1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МБУК «ДК п. Кедровый», размещенной на информационных стендах в помещении учреждения?		
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МБУК «ДК п. Кедровый», размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?		
3	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в МБУК «ДК п. Кедровый»: наличием комфортной зоны отдыха (ожидания); наличием и понятностью навигации в помещении учреждения; наличием и доступностью питьевой воды в помещении учреждения; наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительным санитарным состоянием помещений учреждения; транспортной доступностью учреждения (наличие общественного транспорта, парковки) и прочими условиями?		
4	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников МБУК «ДК п. Кедровый», обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (технический персонал, вахтер, кассир)?		
5	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью специалистов МБУК «ДК п. Кедровый», обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (методистов, хореографов, режиссеров, руководителей кружков и т.д.)?		
6	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников МБУК «ДК п. Кедровый», с которыми Вы взаимодействовали в дистанционной форме: по телефону; по электронной почте; с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и в прочих дистанционных формах?		
7	Готовы ли Вы рекомендовать МБУК «ДК п. Кедровый» родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?		
8	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения и отдельных специалистов)?		
9	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в МБУК «ДК п. Кедровый»?		

Обобщение информации по итогам НОК.

Численность респондентов:

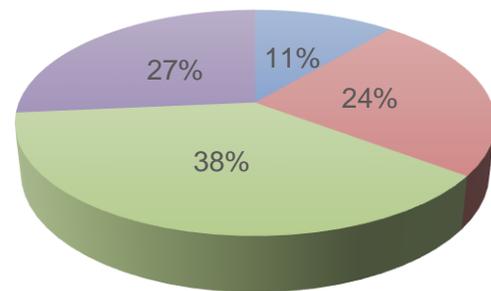
Таблица 5

Общая характеристика респондентов МБУК «ДК п. Кедровый»		Апу, (чел.)	Апу ОВЗ, (чел.)
Количество анкет		454	13
Ваш возраст, полных лет, %	14-20	11	0
	21-35	24	69
	36-50	38	23
	от 51	26	8
Ваш пол, (чел.)	Муж	125	2
	Жен	329	11
Чем Вы занимаетесь, %	Учусь	13	0
	Работаю в бюджетной сфере	36	23
	Работаю на производстве	11	23
	Работаю в сфере бизнеса	14	0
	Иное	26	54
Какое образование Вы имеете, %	Высшее	43	23
	Среднее специальное	36	54
	Среднее общее	12	15
	Неполное среднее общее	2	0
	Основное общее	4	0
	Неполное основное общее	3	8
Как часто Вы посещаете организацию, %	Не чаще раза в год	4	0
	Раз в 3-4 месяца	23	0
	Ежемесячно	38	31
	Чаще 1 раза в месяц	35	69

Характеристика респондентов:

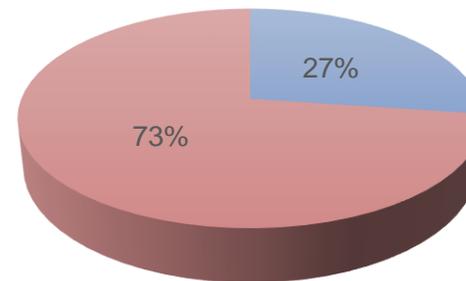


Ваш возраст, полных лет, %



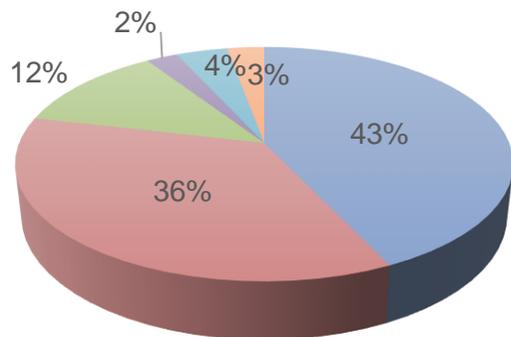
■ 14-20 ■ 21-35 ■ 36-50 ■ от 51

Ваш пол, (чел.)



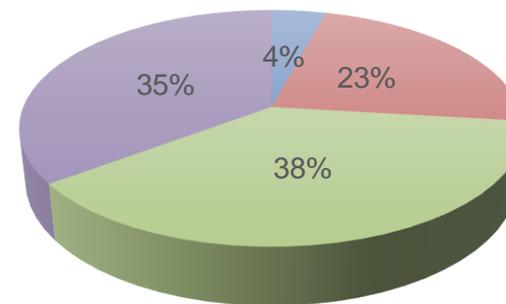
■ 14-20 ■ 21-35

Какое образование Вы имеете, %



■ Высшее ■ Среднее специальное
■ Среднее общее ■ Неполное среднее общее
■ Основное общее ■ Неполное основное общее

Как часто Вы посещаете организацию, %



■ Не чаще раза в год ■ Раз в 3-4 месяца
■ Ежемесячно ■ Чаще 1 раза в месяц

Результаты наблюдения за условиями, в которых осуществляется культурно- просветительская деятельность (ЧЛН).

Таблица 6

№	Наименование информации	Оценка
Ч5	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее, содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	
Ч5а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	0
Ч5б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
Ч5в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0,5
Ч5г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	1
Ч5д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
Ч6	Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации	
Ч6а	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
Ч6б	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
Ч6в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
Ч6г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
Ч6е	Информация о планируемых мероприятиях	1
Ч6ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
Ч7	Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации	
Ч7а	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
Ч7б	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	0
Ч7в	Информация, которая размещается по решению организации культуры	0

Ч7г	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении деятельности	0
Ч7д	План по улучшению качества работы организации	0
Ч8	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	
Ч8а	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	1
Ч8б	Наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	1
Ч8в	Наличие и доступность питьевой воды	0
Ч8г	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1
Ч8д	Санитарное состояние помещений организации социальной сферы удовлетворительное	1
Ч8е	Транспортная доступность	0
Ч9	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	
Ч9а	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	1
Ч9б	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
Ч9в	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
Ч9г	Наличие сменных кресел-колясок	0
Ч9д	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
Ч10	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
Ч10а	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
Ч10б	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
Ч10в	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1
Ч10г	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1
Ч10д	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	1
Ч10е	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1

Примечание: 1- информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует

Анализ официального сайта.

Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения.

Таблица 7

№	Показатель	kedr-mbuk.bdu.su
Ч1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	
Ч1а	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1
Ч1б	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
Ч1в	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0,5
Ч1г	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	0,5
Ч1д	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
Ч2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	
Ч2а	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
Ч2б*	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
Ч2в	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
Ч2г	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
Ч2д*	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	✓
Ч2е	Информация о планируемых мероприятиях	0
Ч2ж	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0

Ч3	Иная информация на официальном сайте организации	
Ч3а	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством; Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры; Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры; Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; План по улучшению качества работы организации.	0,5

Примечание:

✓ - информация должна быть представлена при наличии в организации культуры;

1 - информация представлена в полном объеме;

0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует.

Результаты изучения доступности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (ЧЛД).

Таблица 8

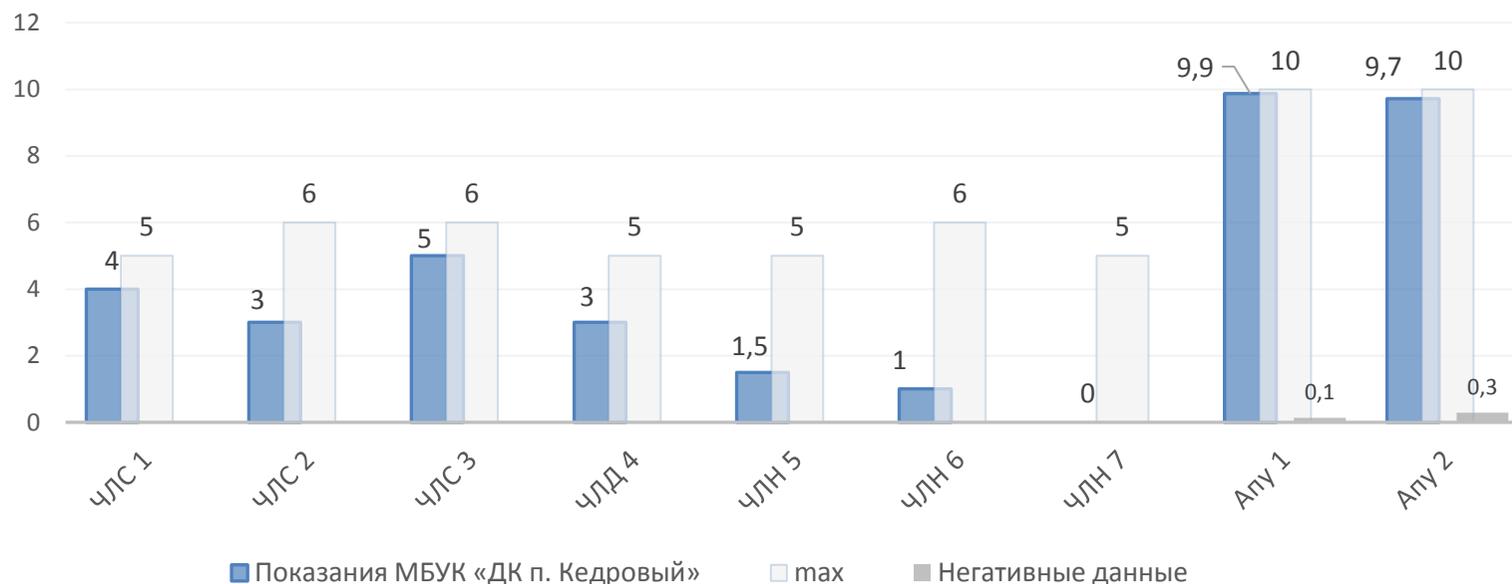
Ч4	Наименование дистанционного способа	dom_kultury_kedr@mail.ru
		(839133)28-442, 28-682
Ч4а	Абонентский номер телефона*	1
Ч4б	Адрес электронной почты образовательной организации *	1
Ч4в	Электронные сервисы, формы для подачи электронного обращения жалобы, предложения	1
Ч4г	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0
Ч4д	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
Ч4е	Иные дистанционные способы взаимодействия	0

Примечание: «*» -при наличии возможности обращения по телефону без получения ответа- 0,5 балла;

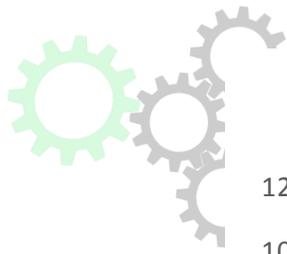
-при наличии возможности обращения по телефону и электронной почте с получением ответа- 1 балл.

Сравнение критериев на основании полученной информации.

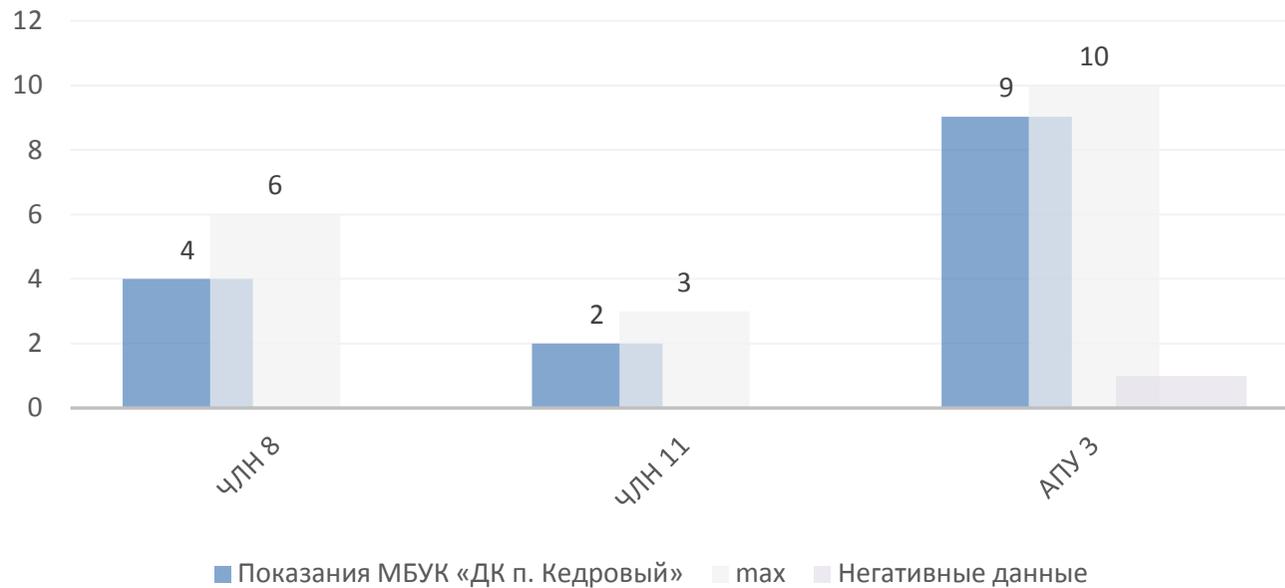
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"



- ЧЛН 1- Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»;
- ЧЛН 2 - Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»;
- ЧЛН 3 - Иная информация на официальном сайте организации;
- ЧЛН 4 - Наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- ЧЛН 5 - Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее, содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
- ЧЛН 6- Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
- ЧЛН-7 - Иная информация, размещенная на информационных стендах в организации;
- Апу 1- Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
- АПУ 2 - Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?



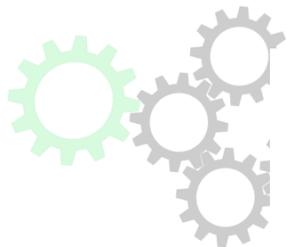
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"



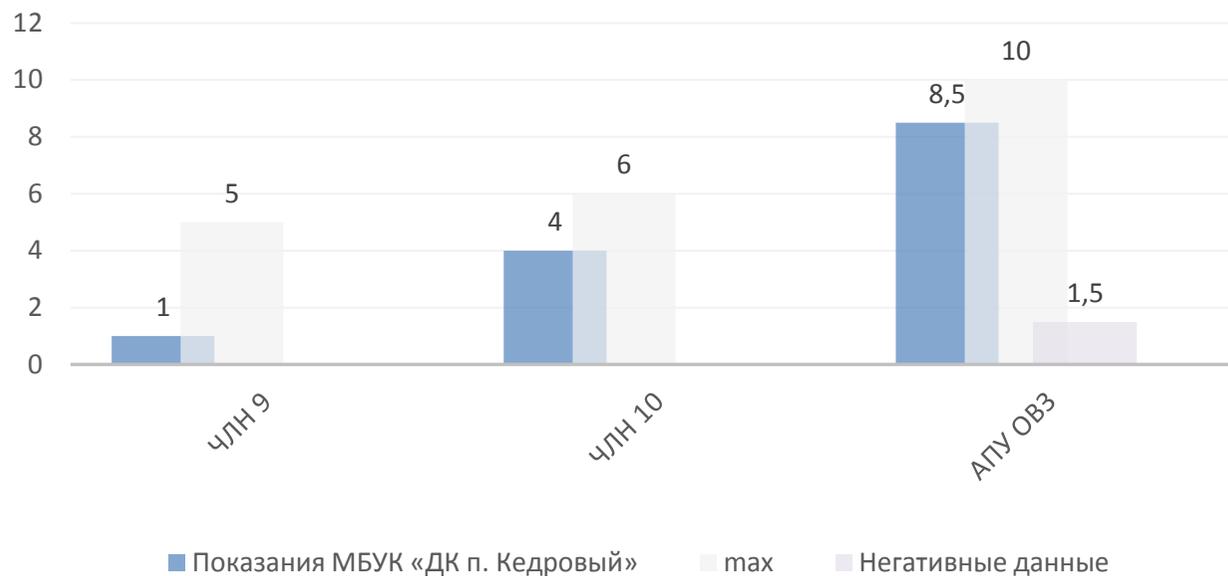
ЧЛН 8- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;

ЧЛН 11- Наличие комфортного условия для бронирования и записи на получение услуги;

Апу 3 – Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в МБУК «ДК п. Кедровый»: наличием комфортной зоны отдыха (ожидания); наличием и понятностью навигации в помещении учреждения; наличием и доступностью питьевой воды в помещении учреждения; наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительным санитарным состоянием помещений учреждения; транспортной доступностью учреждения (наличие общественного транспорта, парковки) и прочими условиями?



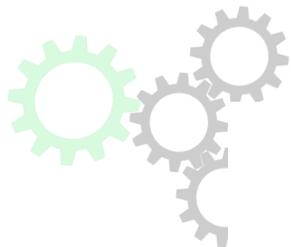
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"



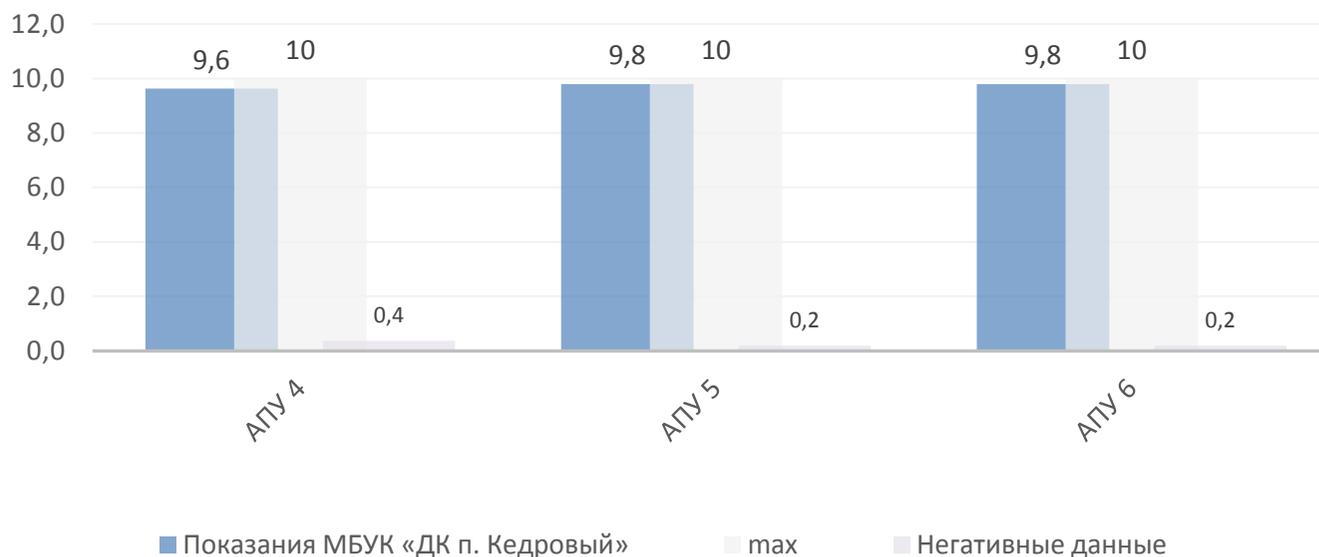
ЧЛН 9 – Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;

ЧЛН 10- Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

Апу ОВЗ - Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении?



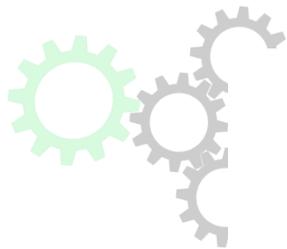
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"



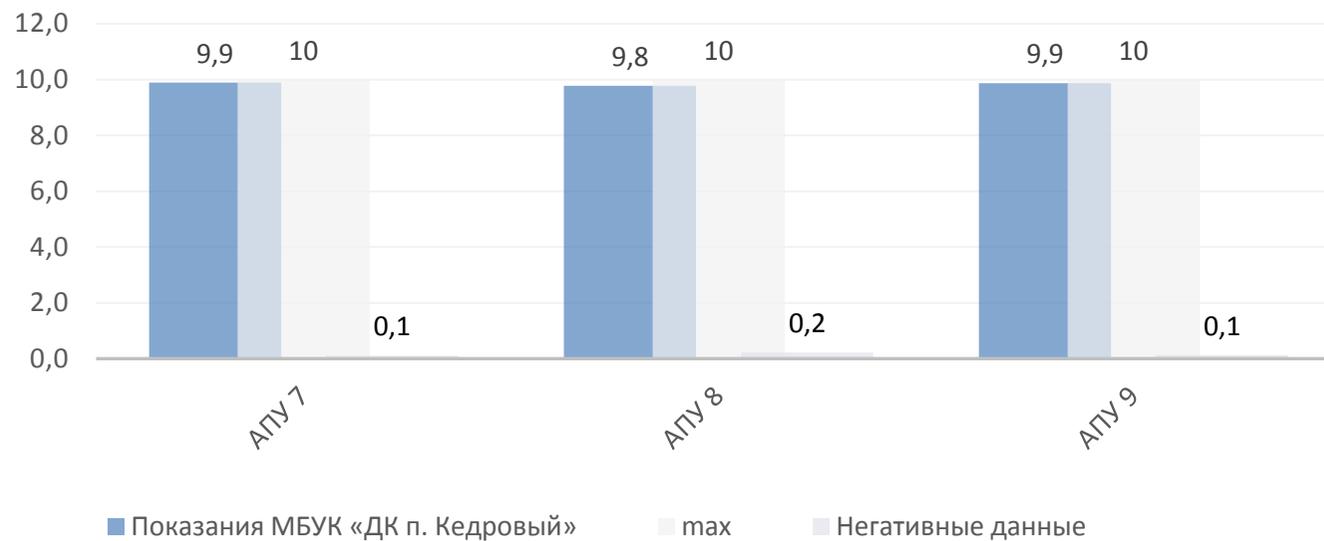
Апу 4 - Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников МБУК «ДК п. Кедровый», обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (технический персонал, вахтер)?

Апу 5 - Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью специалистов, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (методистов, хореографов, режиссеров, руководителей кружков и т.д.)?

Апу 6- Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми Вы взаимодействовали в дистанционной форме: по телефону; по электронной почте; с помощью электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и в прочих дистанционных формах?



5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"



Апу 7 - Готовы ли Вы рекомендовать МБУК «ДК п. Кедровый» родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

Апу 8 - Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения и отдельных специалистов)?

Апу 9 - Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в МБУК «ДК п. Кедровый»?

Оценочно-аналитические постулаты.

В разработанной Оператором аналитической модели введены два оценочно-аналитических постулата (экспертных допущения, не требующих проверки истинности – положений, принимаемых без доказательства):

Постулат о низком уровне качества условий осуществления культурно-просветительской деятельности организации культуры. Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень характеризуется численной величиной любого показателя (критерия) – не ниже уровня 0,6 (60%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного показателя (критерия). Каждый показатель характеризует какой-то определённый целостно-совокупный, комплексный содержательно-целевой сегмент, деятельностный пласт в работе организации культуры. Особо актуальны оценочно-аналитические постулаты для субъективно проверяемых показателей.

Постулат о высоком уровне качества условий осуществления культурно-просветительской деятельности организации. Согласно этому постулату – считаемый высоким уровень характеризуется численной величиной любого используемого для оценки показателя (критерия) – выше 0,9 (90%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического показателя (критерия). Высоким уровнем качества условий оказания услуг организацией культуры признаётся уровень с оценкой её условий числовым оценочным значением – больше 0,9 максимальной оценочной величины показателя (критерия) – одновременно по всем показателям. Для собственной аналитики, текущего мониторинга условий в организации постулат о «девяностопроцентном уровне» рекомендуется применять к отдельным показателям как определённый целевой ориентир.

Для практических оценочных целей и выводов о качестве условий оказания услуг в организации культуры уровень оценочных результатов по каждому из показателей (критериев) в промежутке между 0,6 до 0,9 от максимально установленного (включая обе крайние границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.

Исходя из двух постулатов («о низком уровне» и «о высоком уровне») проводится анализ исследовательского массива данных, интерпретация результатов, делаются содержательные смысловые выводы по результатам исследований и формулируются некоторые возможные рекомендации по изменению, оптимизации, повышению качества условий оказания услуг в организации культуры.

Анализ оценочных уровней условий работы организации по всем аналитическим позициям НОК.



Наименование ОК	Показатели, (%)														
	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.	
МБУК «ДК п. Кедровый»	39	50	98	67	90	20	67	85	96	98	98	99	98	99	
<i>Ниже данного значения - неуд. уровень (< 0,6 тах)</i>	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
<i>Выше данного значения - высокий уровень (> 0,9 тах)</i>	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	

	- Низкий уровень значения показателя
	- Удовлетворительный уровень значения показателя
	- Высокий уровень значения показателя

Краткий проблемный аналитический обзор показателей по наиболее важным вопросам, которым следует уделить внимание организации культуры по результатам НОК.

Рекомендации представлены в виде перечня приоритетов, на которые необходимо сделать акцент при планировании деятельности ОК. При определении действий, продиктованных приоритетами, необходимо предпринять ОК дополнительные меры (опрос, фокус группы, рабочие встречи и т.д.) для выяснения причин низкой оценки показателя (кроме объективно проверяемых показателей 1.1, 1.2, 2.1, 3.1, 3.2.) При этом следует опираться на содержание анкет для сбора информации в интересах НОК.

Таблица 9

Показатели		Номер приоритета
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальных сайтах	2
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	3
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	10
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации	4
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	7
3. Показатели, характеризующие критерий	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1



"Доступность услуг для инвалидов"	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	4
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	6
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	8
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	11
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	11
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	14
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	9
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	13

Примечание: 1– наиболее важный, 2 - менее значимый и т.д.

Данные для размещения на официальном сайте информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (<https://bus.gov.ru/>)

Таблица 10

Индикаторы параметров показателей оценки качества	МБУК «ДК п. Кедровый»
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"	
1.1.1. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	3 16
1.1.2. Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	7,5 12
1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	3 6
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	448 454
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	441 454
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	
2.1.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг	8 9
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	410 454
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"	



3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	1
	5
3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	4
	6
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	11
	13
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	
4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	437
	454
4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	445
	454
4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	445
	454
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	
5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	449
	454
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	444
	454
5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	448
	454



Пожелания респондентов по улучшению условий оказания услуг МБУК «ДК п. Кедровый»

*- Сохранена авторская орфография.

- Предоставления транспорта для перевозки детей для выезда на различные конкурсы и соревнования;
- Хотелось бы больше мест в холле где мы ожидаем детей. И чтобы стоял автомат с кофе)))
- В целом, меня всё устраивает, ребенку нравится заниматься на дополнительных занятиях, если только немного подкорректировать время , не всегда успеваем после школы.
- В холле нет места для переодевания детям перед кружками;
- Установить фонтанчик с питьевой водой для детей посещающих занятия;
- Поставить больше сидячих мест для родителей для ожидания ребёнка с кружка;
- Обеспечить больше посадочных мест, в зале ожидания;
- Заменить пол на сцене и в танц.классе;
- Новые зеркала в танцевальный зал;
- Микрофоны в зал обновить и электронное фортепиано;
- Организовать зону ожидания в фойе ДК:
 - 1)увеличить количество мест для ожидания (иногда, ожидая ребёнка с кружка, даже присесть некуда),
 - 2)выделить место детям для переодевания, потому что переодеваются и переобуваются все тут же - в фойе;
 - 3)поставить куллер с водой.
- В танцевальном зале деревянные полы, у ребёнка часто на коленях занозы. Контакт с персоналом и преподавателями прекрасный.
- Нужна большая парковка, куллер для воды;
- Лучше организовать зал ожидания детей. Нехватает лавочек для переодевания детей;
- Нужен буфет во время концертов, а то приходишь после работы хочется перекусить;
- Сменить в кабинете хореографии паркет;
- Хотелось бы оплачивать билеты в кино и на концерты банковской картой;
- Поменять забор перед ДК на новый, более современный;
- Завести терминал для обслуживания картой на фильмы в кассе ДК;
- Помощнее звуковую аппаратуру на уличные мероприятия приобрести не помешало бы;
- Рекламное табло большое сделать на улице о том, что будет и прошло в ДК;
- Поменять решетки в гардеробах (осовременить);
- Поставить кондиционер в кинозале;

- 
- Открыть детскую игровую комнату для деток 3-5 лет;
 - Нет доступа на второй этаж, нет туалета для инвалидов;
 - Корректировка расписания кружков.

Итоговые предложения.

Включить в план по устранению недостатков по итогам НОК мероприятия по следующим направлениям:

1. Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
2. Принять меры для улучшения доступности и инклюзивности услуг культуры, чтобы все граждане, включая инвалидов, имели возможность полноценно участвовать в культурной жизни поселка;
3. На основании данных НОК, разработать план действий по увеличению количества мест комфортного отдыха (ожидания), обеспечить доступность качественной питьевой воды, по возможности принять меры, повышающие уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий.