

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

_____ Н.А. Цибина

« ____ » _____ 2022 г.

М.П.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

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

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

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

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

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

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговом органе: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

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.12
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. 18
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	стр. 21
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	стр. 23
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 25
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	стр.28

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

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

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

Наименование организации	Наименование в таблицах
ОГБУК «Библиотека имени А.Гайдара»	Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома
ОГКУК «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению»	Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома
ОГБУК «Концертно-выставочной центр «Губернский»	Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома
ОГБУК «Костромская областная универсальная научная библиотека»	Костромская областная универсальная научная библиотека
ОГБУК «Костромской государственный ордена Трудового Красного Знамени драматический театр имени А.Н. Островского»	Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского
ОГБУК «Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна»	Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна
ОГБУК «Областной Дом народного творчества» (город Кострома) имени народного артиста СССР, Героя Труда Российской Федерации Иосифа Давыдовича Кобзона	Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома

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

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

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

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

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

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 13 баллов, где 1 - это минимальный объем информации, а 13 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

Таблица 1.
Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

Организация	Интегральный показатель
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	13
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	13
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	13
Костромская областная универсальная научная библиотека	13
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	13
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	13
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	13

Организации культуры разместили всю необходимую информацию на сайте в сети “Интернет”, показатель оценки высокий, информация представлена в полном объеме.

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

² Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”

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).

После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть вся необходимая информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 10 баллов из 10 возможных.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

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

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

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 27 июня по 17 августа 2022 года.

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

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfE1okSLOBQEnmyg5OSRKNv2Ak0z3i9PXrXsMbyRQm3v0tVDg/viewform?usp=sf_link

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

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

Таблица 2.

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

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	86	100
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	99	100
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	85	98
Костромская областная универсальная научная библиотека	87	100
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	85	98

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	85	99
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	100	100

Все или почти респонденты организаций культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности – доля удовлетворенных не ниже 98%.

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

Таблица 3.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	75	98
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	98	100
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	77	98
Костромская областная универсальная научная библиотека	78	98
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	94	96
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	76	99
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	100	100

Все или почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности – доля удовлетворенных не ниже 98%.

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

Таблица 4.

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

Условия комфортности	Удовлетворены
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	98
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	99
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	97
Костромская областная универсальная научная библиотека	98
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	95
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	99

Условия комфортности	Удовлетворены
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	100

Все или почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены условиями комфортности предоставления услуг в организациях – доля удовлетворенных не ниже 95%.

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

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

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

Таблица 5.

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

Показатели	Удовлетворены
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	100
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	100
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	100
Костромская областная универсальная научная библиотека	100
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	100
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	100
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	100

Все респонденты организаций культуры, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности.

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

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

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

- 1 - Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
- 2 - Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- 3 - Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- 4 - Наличие сменных кресел-колясок

5 - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Таблица 6.

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

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Костромская областная универсальная научная библиотека	1	1	1	1	1	5
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	1	1	1	1	1	5
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	1	1	1	1	1	5
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	1	1	1	1	0	4
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	1	0	1	1	1	4
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	1	1	1	1	0	4
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	1	0	0	1	1	3

В организациях культуры Костромская областная универсальная научная библиотека, Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского и Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна оборудованы все условия доступности для инвалидов.

У организаций культуры Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома, Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома, Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома оборудованы 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома оборудованы 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

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

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

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

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

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

6 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

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
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	1	1	1	1	1	1	6
Костромская областная универсальная научная библиотека	1	1	0	1	1	1	5

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	6	Сумма условий
Костромской государственной драматический театр имени А.Н. Островского	1	1	0	1	1	1	5
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	1	1	0	1	1	1	5
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	1	1	0	1	1	1	5
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	1	1	0	1	0	1	4
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	0	0	0	1	0	1	2

В организации культуры Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома обеспечены все условия доступности для инвалидов.

В организациях культуры Костромская областная универсальная научная библиотека, Костромской государственной драматический театр имени А.Н. Островского, Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома, Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома обеспечены 5 из 6 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома обеспечено 4 из 6 условий доступности для инвалидов.

В организации культуры Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна обеспечено 2 из 6 условий доступности для инвалидов.

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

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

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	100	100
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	100	100
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	99	99
Костромская областная универсальная научная библиотека	100	100
Костромской государственной драматический театр имени А.Н. Островского	98	99
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	100	100
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	100	100

Все или почти все респонденты организаций культуры, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия – доля удовлетворенных не ниже 99%.

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

Таблица 9.

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

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	72	100
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	96	99
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	73	98
Костромская областная универсальная научная библиотека	75	100
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	72	100
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	75	99
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	98	100

Все или почти все респонденты организаций культуры, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников – доля удовлетворенных не ниже 98%.

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

Таблица 10.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	98	98	100
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	99	100	99
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	97	97	100
Костромская областная универсальная научная библиотека	98	98	100
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	99	99	98
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	99	99	100
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	100	100	100

В организациях культуры все или почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, а также довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг – доля удовлетворенных не ниже 97%.

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

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

Наименование организации	Количество потребителей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	21920	167	1%
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	9450	114	1%
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	15000	102	1%
Костромская областная универсальная научная библиотека	13751	126	1%
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	30000	142	1%
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	15000	217	1%
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	30000	303	1%

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	10	10
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	10	10
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	10	10
Костромская областная универсальная научная библиотека	10	10
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	10	10
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	10	10
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	10	10

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	13	13
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по	13	13

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
зрению г. Кострома		
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	13	13
Костромская областная универсальная научная библиотека	13	13
Костромской государственной драматический театр имени А.Н. Островского	13	13
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	13	13
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	13	13

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора		
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	5	100
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	5	100
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	5	100
Костромская областная универсальная научная библиотека	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	5	100
Костромской государственной драматический театр имени А.Н. Островского	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	5	100
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	5	100
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	5	100

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	98	98
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	165	165
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	118	120
Костромская областная универсальная научная библиотека	110	110
Костромской государственной драматический театр имени А.Н. Островского	254	259
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	184	185
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	102	102

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	84	86
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по	163	163

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	
зрению г. Кострома		
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	108	110
Костромская областная универсальная научная библиотека	96	98
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	273	285
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	164	166
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	102	102

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Костромская областная универсальная научная библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	112	114
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	166	167
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	138	142
Костромская областная универсальная научная библиотека	124	126
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	287	303
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	215	217
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	102	102

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Библиотека-центр культурно-	Количество условий доступности организации для	4	80

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов		Выполнение индикатора	
просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	инвалидов (от одного до четырех)		
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	4	80
Костромская областная универсальная научная библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	5	100
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	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	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Костромская областная универсальная научная библиотека	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)		Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома		6	6
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома		128	128
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома		7	7
Костромская областная универсальная научная библиотека		8	8
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского		11	11
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна		29	29
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома		31	31

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	114	114
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	167	167
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	140	142
Костромская областная универсальная научная библиотека	126	126
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	296	303
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	216	217
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	102	102

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	114	114
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	167	167
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	140	142
Костромская областная универсальная научная библиотека	126	126
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	301	303
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	217	217
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	102	102

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	82	82
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	160	161
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	102	104
Костромская областная универсальная научная библиотека	94	94
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	218	218
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	162	163
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	100	100

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	112	114
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	166	167
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	138	142
Костромская областная универсальная научная библиотека	124	126
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	299	303
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	215	217

Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	102	102
---	-----	-----

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	112	114
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	167	167
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	138	142
Костромская областная универсальная научная библиотека	124	126
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	299	303
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	215	217
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	102	102

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	114	114
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	166	167
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	142	142
Костромская областная универсальная научная библиотека	126	126
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского	297	303
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	217	217
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	102	102

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
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома	99,57	99,12	94,00	100,00	99,12	98,36
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома	100,00	99,70	94,00	99,88	99,52	98,62
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома	99,30	98,59	94,00	98,49	98,59	97,80
Костромская областная универсальная научная библиотека	99,62	99,21	100,00	100,00	99,21	99,61
Костромской государственный	98,75	97,36	100,00	98,81	98,35	98,65

Критерии	1	2	3	4	5	Итоговый показатель
Максимум	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
драматический театр имени А.Н. Островского						
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна	99,66	99,54	76,00	99,69	99,54	94,89
Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома	100,00	100,00	80,00	100,00	100,00	96,00

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 организаций культуры содержится вся необходимая информация в сети "Интернет", в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

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

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

Выявленные недостатки
Библиотека имени А.Гайдара г. Кострома Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Костромская областная универсальная научная библиотека Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

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

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и 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 КУЛЬТУРЫ³**

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) ⁴ ; 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

³ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

⁴ 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) ⁵	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

⁵ 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 КУЛЬТУРЫ⁶

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

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

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
1.1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	Да	Нет
1.1.2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Да	Нет
1.1.3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Да	Нет
1.1.4	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) ⁷	Да	Нет
1.1.8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Да	Нет
1.1.9	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с	Да	Нет

⁶ 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”.

⁷ Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да».

1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
	законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности) ⁸		
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

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

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет

⁸ Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да».

3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

АНКЕТА⁹
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

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

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

Да Нет (*переход к вопросу 3*)

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

Да Нет

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

Да Нет (*переход к вопросу 5*)

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

Да Нет

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

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⁹ 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.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)

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

Да Нет (*переход к вопросу 8*)

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

Да Нет

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

Да Нет

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

Да Нет

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

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

Да Нет (*переход к вопросу 12*)

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

Да Нет

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

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

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

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

Да Нет

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

Да Нет

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

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

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

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

Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению г. Кострома

Больше современной литературы
Нет кулеров с питьевой водой для читателей
Плохой подъезд к библиотеке

Концертно-выставочной центр «Губернский» г. Кострома

Провести работу с сотрудниками, работающими на вахте, так как при посещении КВЦ на отчётные концерты танцевальных коллективов, на репетициях сотрудники позволяют себе грубо и невежливо обращаться к детям пришедшим на репетицию, которые в последствии будут выступать на сцене, чем сбивают их настрой, дети итак всегда переживают. На иных концертах, спектаклях к новому году такого замечено не было. Видимо такое отношение распространяется только на отчетники танцевальных коллективов города.
--

Костромская областная универсальная научная библиотека

На бесплатной основе мероприятия увеличить. Изучение бесплатно Английского. Китайского языков. Ну хоть начальный уровень
Форма поиска литературы на сайте не всегда срабатывала корректно

Костромской государственный драматический театр имени А.Н. Островского

Буфет дорогой, хотелось бы подешевле
Буфет подешевле
В ложах третьего яруса неудобно сидеть втроем. Сделайте пожалуйста по 2 кресла
Есть необходимость продумать создание парковки, это единственная проблема при посещении данной организации.
Не помешало бы открыть или заключить договор на торговлю цветами в фойе или хотя бы на входе в театр.
Не удовлетворяет работа буфета в театре, в частности ассортимент, очереди.
Необходимо увеличить туалетную зону, во избежание километровых очередей, улучшить план посадки на галёрке, там вечная путаница кто где сидит и решить вопрос с отоплением, или предоставлять пледы.
Отремонтируйте здание театра, а точнее фасадные его часть и не только с лицевой части. Облагородите территорию театра, там как будто была 3-я мировая война!!! А также хотелось бы видеть на сцене данного театра, больше классических произведений русских авторов, а не восхваление англосаксонских бездарей. Это вопрос к «пятой колонне» и режиссерскому составу во главе с руководством театра. Отдельная благодарность режиссеру театра юного зрителя, он определенно талантлив, если проводить параллели относительно увиденного, на большой и малой сцене .
Перестать издеваться над классикой.
Предлагаю в близлежащем парке (как идти к центру города, направо) сделать парковку. Просторной и удобной парковки очень не хватает
Репертуар, во многом дублирующий столичные театры и даже легендарные фильмы, - не самый интересный для театралов. Хочется, чтобы ставили пьесы современных авторов, российских и, в частности, костромских.
Сделать спектакли и на более раннее время
Следует сделать современный сайт, чаще его обновлять, более полно представить служащих в театре актёров. Активнее и объективнее (без придыхания к определенным "звездам"!!!) работать в соцсетях.
Раскручивать новые имена: не одними "ветеранами" театр должен быть интересен. Сделать отдельную

интернет-площадку для ТЮЗа. В целом требуется поменять концепцию рекламного подхода. Сейчас всё выглядит дремучим, замшелым...
Улучшить качество предоставляемых услуг на интернет ресурсах
Улучшить сайт, наладить современные средства информации, заранее оповещать о предстоящих спектаклях
Улучшить сайт, организовать работу с целевой аудиторией, изменить репертуар
Хочется качественный буфет, соответствующий уровню театра

Костромской губернский симфонический оркестр под управлением П. Герштейна

Неудобный график общественного транспорта
Нужен хороший буфет
Хорошее место для отдыха душой

Областной Дом народного творчества им. Иосифа Кобзона г. Кострома

Концерты в последнее время проходят по будням, хотелось бы концерты в выходные дни
Не очень удобно пользоваться гардеробом, очень узкий коридор, необходимо перенести его ближе к выходу
Стало мало концертов в большом зале, хотелось бы больше
Хотелось бы, чтобы кинопоказы в ретро-кинотеатре проходили и по выходным дням