

ООО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

И.И. Цибина

«10» апреля 2020 г.



ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Селивановского района Владимирской области

Красноярск – Селивановский район Владимирской области

2020

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

Название: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью

Адрес реального местонахождения: г. Красноярск, ул. Железнодорожников 17 офис 801/3

Телефон: +7 (391) 205-10-78

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Сайт организации в сети Интернет: www.kras-lider.ru

Руководитель организации: Цибина Наталья Александровна

Государственный (муниципальный) контракт: Договор на проведение работ по независимой оценке № _____

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. 7
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.	стр. 11
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности.	стр. 15
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры.	стр. 18
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры.	стр. 21
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	стр. 23
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры	стр. 26

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.

В Селивановском районе Владимирской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении трех организаций культуры:

№. п/п	Полное наименование организации	Наименование в таблицах	Сведения об организации
1.	МБУК Селивановского района Владимирской области «Районный историко-краеведческий музей»	РИКМ	Адрес: Владимирская область Селивановский район пос. Красная Горбатка, ул. Пролетарская, д.6 Электронная почта: musei.mukrikm@mail.ru Телефон: (49236) 22113 Сайт: http://rik-museum.vld.muzkult.ru Директор: Журухин Алексей Николаевич
2.	МБУК Селивановского района Владимирской области «Централизованная библиотечная система Селивановского района»	ЦБС	Адрес: 602332 Владимирская область Селивановский район пос. Красная Горбатка, ул. Пролетарская, д.3 Электронная почта: selivanovo_cbs@mail.ru Телефон: (49236) 21084 Сайт: http://selivlib.ru Директор: Сухова Наталья Владимировна
3.	МБУК Селивановского района Владимирской области «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	РЦКД	Адрес: 602332 Владимирская область Селивановский район пос. Красная Горбатка, ул. Пролетарская, д.3 Электронная почта: mbuk.rtzkd@yandex.ru Телефон: (49236) 21234 Сайт: http://srckd.vld.muzkult.ru Директор: Волкова Мария Владимировна

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 филиалы, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Результаты оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1.

Наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы, и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Информация	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Полное и сокращенное наименование организации	Да	Да	Да
Место нахождения организации	Да	Да	Да
Почтовый адрес организации	Да	Да	Да
Схема проезда	Да	Да	Да
Дата создания организации	Да	Да	Да
Сведения об учредителе (учредителях)	Да	Да	Да
Структура организации	Да	Да	Да
Режим работы организации	Да	Да	Да
График работы организации	Да	Да	Да
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	Да	Да	Да
Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	---	Да	Да
Контактные телефоны организации	Да	Да	Да
Адреса электронной почты	Да	Да	Да
Функционирование абонентского номера телефона	Да	Да	Да
Функционирование электронной почты	Да	Да	Да
Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Да	Да	Да
Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Да	Нет	Нет

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

Полностью вся информация представлена на сайте РИКМ, филиалы в данной организации отсутствуют, поэтому данный параметр не оценивается. У остальных двух организаций отсутствует раздел “Часто задаваемые вопросы”.

Далее оценивалось наличие информации о деятельности организации культуры, включая филиалы. В соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры должны присутствовать копии учредительных и ряда других документов организации культуры, дающим как общую информацию, так и информации о деятельности организации культуры. Результаты оценки представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Наличие на официальном сайте информации о деятельности организации культуры

Информация	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Сведения о видах предоставляемых услуг	Да	Да	Да
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	Нет	Нет	Да
Информация о планируемых мероприятиях	Да	Да	Да
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Да	Да	Да
Копия устава	Да	Да	Да
Свидетельство о государственной регистрации	Да	Нет	Да
Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	Да	Да	Да
Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	Да	Да	Да
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Да	Да	Да
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да	Да	Да

Организации достаточно полно разместили информацию на сайтах. Одна организация разместила информацию полностью - ЦБС. У РИКМ и РЦКД отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг. У РЦКД также нет свидетельства о государственной регистрации.

В соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры в сети “Интернет”, утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, на официальном сайте организации культуры необходимо размещать результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

Таблица 3.

Наличие на официальном сайте информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг

Информация	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Да	Да	Да
План по улучшению качества работы организации	Да	Да	Да

Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	Да	Да	Да
--	----	----	----

Соответствующая информация полностью представлена на сайтах организаций.

В группе показателей 3.2. “Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими”, входящей в критерий “Доступность услуг для инвалидов” Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599, есть показатель “Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению”. У всех организаций данный показатель обеспечен.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором.

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Показатели для оценки информационных стендов были разработаны на основе документа “Методические рекомендации по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района 2017 г.”, выпущенные РМБУК “Шушенская библиотечная система” на основе рекомендаций Министерства культуры Красноярского края. Данный набор показателей применялся, при оценке организации.

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

На информационных стендах присутствует вся необходимая информация.

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.

В соответствии с Методикой рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Наименование организации	Численность респондентов	Доля респондентов
МБУК Селивановского района Владимирской области «Районный историко-краеведческий музей»	141	40%
МБУК Селивановского района Владимирской области «Централизованная библиотечная система Селивановского района»	464	40%
МБУК Селивановского района Владимирской области «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	312	40%

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.

Опрос проводился в электронном виде посредством самозаполнения анкеты в сети Интернет. Сроки проведения опроса с 12 марта по 6 апреля 2020 года. В опросе могли принять участие получатели услуг не только головных организаций, но и их филиалов.

Для организаций была создана уникальная ссылка для проведения опроса.

<https://forms.gle/vxcHLEm1EmWjznr8>

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 4.

Таблица 4.

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

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Обращались к информационным стендам	99	92	87
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	99	98	99

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, почти все респонденты удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - 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 5.

Таблица 5.

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

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Пользовались официальным сайтом организации	96	49	63
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	100	93	99

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтами организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", почти все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности - доля удовлетворенных не ниже 93%. Самый высокий показатель у РИКМ - 100%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Средний уровень комфортности, вы можете увидеть в Таблице 6.

Таблица 6.

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

Условия комфортности	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	56	44	45

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется от 44% до 56%. Самый высокий у РИКМ - 56%.

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 казался 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 7.

Таблица 7.

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

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	35	7	10
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	98	100	85

Почти все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях (РИКМ и ЦБС) - показатель удовлетворенности не ниже 85%. В РЦКД данный показатель самый высокий - 100%.

В процессе посещения организаций 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 8 и 9 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов.

Таблица 8.

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

Условия доступности для инвалидов	РИКМ	РЦКД	ЦБС
1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Да	Да
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Да	Да
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Да	Да
4. Наличие сменных кресел-колясок	Нет	Да	Нет
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Нет	Да	Да

Территория РЦКД полностью оборудована с учетом доступности для инвалидов (Таблица 9).

У РИКМ отсутствует:

- сменные кресла-коляски;
- специально оборудованных санитарно-гигиенические помещения в организации.

У ЦБС территория оборудована практически полностью, отсутствуют только сменные кресла-коляски.

Таблица 9.

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

Условия доступности для инвалидов	РИКМ	РЦКД	ЦБС
1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет	Нет	Нет
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет	Нет	Да
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Нет	Нет	Нет
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Да	Да
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Нет	Да	Да

Организации предоставляют не все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (Таблица 9).

У РИКМ отсутствуют:

- 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;

У РЦКД отсутствуют:

- 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).

У ЦБС отсутствуют:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Следующие 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 10.

Таблица 10.

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

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	100	97	100
Обеспечение непосредственного оказания услуги	100	97	100

Как мы видим из Таблицы 10, почти все респонденты организаций удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах не ниже 97%. Уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги не ниже 97%.

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 11.

Таблица 11.

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

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	89	62	74
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	99	99	100

Почти все респонденты в трех организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников. Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры не ниже 99%.

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 12.

Таблица 12.

Общая оценка организации культуры, %

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	100	97	100
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	99	94	99
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	100	94	100

По всем трем показателям подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом, данный показатель более 94%.

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

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были рассчитаны в соответствии с «Единым порядком 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”, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. В ячейках, выделенных серым цветом, значения станут доступны после внесения данных на сайте bus.gov.ru.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ			
1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10	10/10	10/10
1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	10/10	9/10	10/10
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование			
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия = 100
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».			
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)	138/139	279/286	399/402
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)	135/135	143/153	287/291

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100
Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг			
2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	107/141	229/312	351/464

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 3 (60)	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов = 100	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) = 4 (80)
Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			
3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 1 (20)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 2 (40)	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) = 3 (60)
Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.			
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)	49/50	22/22	41/48

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			
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	141/141	303/312	464/464
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы			
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	141/141	304/312	464/464
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)			
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.	125/126	190/192	343/343

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатели	РИКМ	РЦКД	ЦБС
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.			
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.	141/141	302/312	463/464
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг.			
5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	139/141	294/312	461/464
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.			
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.	141/141	294/312	463/464

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.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>На официальном сайте организации МУК Селивановского района Владимирской области «Районный историко-краеведческий музей» в сети "Интернет" не представлена следующая информация которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией 	<p>Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию.</p>
2.	<p>На официальном сайте организации МУК Селивановского района Владимирской области «Централизованная библиотечная система Селивановского района» в сети "Интернет" не представлена следующая информация которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» 	<p>Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию.</p>
3.	<p>На официальном сайте организации МБУК Селивановского района Владимирской области «Селивановский районный Центр культуры и досуга» в сети "Интернет" не представлена следующая информация которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 (далее - информация):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией - Свидетельство о государственной регистрации 	<p>Необходимо представить на сайтах организаций всю недостающую информацию.</p>

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

Территория, прилегающая к организациям культуры, и их помещения частично оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Также в организациях культуры обеспечены не все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>В организации культуры МУК «Районный историко-краеведческий музей» Селивановского района Владимирской области отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сменные кресла-коляски; - специально оборудованные санитарно-гигиенических помещений в организации; - 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. 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов.</p> <p>По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>
2.	<p>В организации культуры МУК Селивановского района Владимирской области «Централизованная библиотечная система Селивановского района» отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов.</p> <p>По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>

3.	<p>Территория, прилегающая к МБУК Селивановского района Владимирской области «Селивановский районный Центр культуры и досуга» и его помещения полностью оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов.</p> <p>В организации обеспечены не все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). 	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов.</p> <p>По мере возможности обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>
----	--	--

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ²

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте "Да", если показатель присутствует, и "Нет", если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание ³	Да	Нет
1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации	1.1	Да	Нет
1.2	Место нахождения организации	1.1	Да	Нет
1.3	Почтовый адрес организации	1.1	Да	Нет
1.4	Схема проезда	1.1	Да	Нет
1.5	Дата создания организации	1.1	Да	Нет
1.6	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1	Да	Нет
1.7	Структура организации	1.1	Да	Нет
1.8	Режим работы организации	1.1	Да	Нет
1.9	График работы организации	1.1	Да	Нет
1.10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1	Да	Нет
1.11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1	Да	Нет
1.12	Контактные телефоны организации	1.1	Да	Нет
1.13	Адреса электронной почты	1.1	Да	Нет
1.14	Функционирование абонентского номера телефона	1.2	Да	Нет
1.15	Функционирование электронной почты	1.2	Да	Нет
1.16	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2	Да	Нет
1.17	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2	Да	Нет
1.18	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2	Да	Нет
2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)				
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1	Да	Нет
2.2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	1.1		

² 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».

³ Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599

2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1	Да	Нет
2.4	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1	Да	Нет
3. Копии учредительных и других документов организации культуры				
3.1	Копия устава	1.1	Да	Нет
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1	Да	Нет
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1	Да	Нет
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1	Да	Нет
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1	Да	Нет
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1	Да	Нет
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.1	Да	Нет
4. Иная информация				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1	Да	Нет
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1	Да	Нет
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2	Да	Нет

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁴

Организация: _____

Дата посещения: _____ Время начала посещения _____

Время окончания посещения: _____

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

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации	
1. Открытость и доступность информации об организации культуры.			
1.1	Название организации	Да	Нет
1.2	Режим работы	Да	Нет
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Нет
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации	Да	Нет
1.5	Контактный телефон организации	Да	Нет
1.5	Адрес электронной почты организации	Да	Нет
1.6	Адрес сайта организации	Да	Нет
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Нет
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Нет
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да	Нет
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Нет
1.12	Месячные планы мероприятий организации	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

⁴ 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”.

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
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

АНКЕТА⁵
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"/>

⁵ 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 питьевой воды в помещении организации

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

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

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!

Организация	Филиал	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:	Итог
РИКМ		Все устраивает	6
РИКМ		Нет	3
РИКМ		Выставка старообрядческой одежды	1
РИКМ		В музее не хватает профессионального оборудования и витрин, для полноценного показа предметов старины	1
РИКМ		Хорошее начало. Хотелось что бы это продолжалось	1
РИКМ		Больше экспонатов	1
РИКМ		Улучшить освещение на первом этаже, в холле	1
РИКМ		Организовать военный интерактив	1
РИКМ		Чтобы задействованы были все залы в музее	1
РИКМ		смонтировать выставку икон	1
РИКМ		нужна выставка икон	1
РИКМ		выставку военной истории	1
РИКМ		Сделать выставку об участниках Сталинградской битвы 1942-1943 годов	1
РИКМ		по местной резьбе	1
РИКМ		Больше местных художников	1
РИКМ		По Великой Отечественной войне	1
РИКМ		О войне	1
РИКМ		В конференц-зале столы очень большие, поменять на более компактные	1
РИКМ		Улучшить освещение в выставочных залах	1
РИКМ		Можно добавить персонала	1
РИКМ		подробно выставку по труженикам тыла ВОВ	1
РИКМ		выставку о войне	2
РИКМ		Про Великую Отечественную войну	1
РИКМ		Кондиционер приобрести	1
РИКМ		Поскорее заполнить музей оборудованием для новых выставок	1
РИКМ		Приобрести новые осветительные приборы, люстры	1
РИКМ		Больше интересных экскурсий и тем	1
РИКМ		все нравится	1
РИКМ		в музее нет гардероба это не удобно	1
РИКМ		музею не хватает выставочного оборудования	1
РИКМ		нет места для отдыха и гардероба	1
РИКМ		освещения в холле не хватает	1
РИКМ		хотелось бы онлайн трансляций	1
РИКМ		Не хватает гардероба	1
РИКМ		что-нибудь о войне	1
РИКМ		Выставку о местных музыкантах	1
РИКМ		О местном язычестве	1
РИКМ		Не хватает гардероба	1
РИКМ		зона отдыха мала	1
РИКМ		хотелось бы больше залов для экскурсий	1
РИКМ		Выставку по народным промыслам	1
РИКМ		О народных промыслах	1
РИКМ		По народным промыслам	1
РИКМ		улучшить освещение в холле	1
РИКМ		По быстрее открыть военно-исторический зал	1

РИКМ		лифт для инвалидов и пенсионеров на второй этаж	1
РИКМ		удовлетворительно	1
РИКМ		установка лифта на второй этаж для транспортировки инвалидов	1
РИКМ		приобрести осветительные приборы для холла	1
РИКМ		улучшить зону отдыха	1
РИКМ		приобрести видеопроектор	1
РЦКД	Высоковский сельский Дом культуры	Расширение спортивного уголка	1
РЦКД	Высоковский сельский Дом культуры	Проложить асфальтовое покрытие к клубу и облагородить территорию вокруг здания	1
РЦКД	Высоковский сельский Дом культуры	Благоустройство дороги до учреждения и парковочных мест	1
РЦКД	Высоковский сельский Дом культуры	Реконструировать сцену, сделать выход на сцену из примерки.	1
РЦКД	Высоковский сельский Дом культуры	Подъезда дорога к СДК требует ремонта. Организовать парковочные места	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Мне все нравится, если только отремонтировать спортзал	3
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Продолжить проводить квесты, очень понравилось	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	ремонт	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	нравятся детские мероприятия. побольше спортивных	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Купить настольные игры	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Проводить опросы такого рода среди населения, чтобы активизировать их к взаимодействию	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Требуется косметический ремонт	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Требуется комфортные кресла для зрителей	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Сделать косметическим ремонт	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Сделать хотя бы косметический ремонт помещения	1
РЦКД	Губинский сельский культурно-досуговый Центр	Сделать хорошее освещение в помещении	1
РЦКД	Копнинский сельский Дом культуры	Для оказания более качественного предоставления услуг необходимо установить современное освещение	1

РЦКД	Копнинский сельский Дом культуры	Сделать ремонт ,туалет в обязательном порядке !!!	1
РЦКД	Копнинский сельский Дом культуры	В Копнинском доме культуре очень холодно, проводятся много занятий и кружкой а дети и взрослые сидят на поломанных стульях. Аппаратура просто ужасна, прям во время концерта из колонок постоянно слышится гул, свист, скрежет и это портит все художественные номера. Видно что у работников культуры есть большое желание что-то создавать и делать, но все упирается в материальную сторону процесса.	1
РЦКД	Костенецкий сельский клуб	ремонт	2
РЦКД	Костенецкий сельский клуб	В принципе всё устраивает	2
РЦКД	Костенецкий сельский клуб	Меня всё устраивает	1
РЦКД	Костенецкий сельский клуб	Провести интернет, санитарной помещение.	1
РЦКД	Костенецкий сельский клуб	Рюю бок э 😊	1
РЦКД	Костенецкий сельский клуб	Всё устраивает	1
РЦКД	Костенецкий сельский клуб	Поменять пол	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	Больше музыки и светомузыки	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	Приобрести новую более качественную аппаратуру, для улучшения мероприятий	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	1. Сделать парковку 2. Раздельные туалеты М и Ж 3. Новые колонки на дискотеку 4. Новые шторы 5. Спонсоров самое главное 6. Обновить мебель 7. Сделать ремонт в кабинетах	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	Очень жалко Дом культуры. Стены в трещинах, в кабинете где занимаются дети сыпется потолок, на сцене очень страшные кулисы.	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	Изменение графика работы(доступность посещения); большее освещение(в т.ч.реклама) деятельности в СМИ(в т.ч.в соц.сетях),	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	Обновить акустическую систему	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	Купите костюмы	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	ремонт	1
РЦКД	Красногорбатский поселковый Дом культуры	Бе	1

РЦКД	Красноушенский сельский культурно-досуговый Центр	Предложение и пожелание! - Коллектив Красноушенского СКДЦ замечательный и профессиональный! Друзья, участвуйте в конкурсах на получение грантовой поддержки и расширяйте круг предоставления ваших услуг до территории всего нашего района, а возможно и области! Спасибо вам!	1
РЦКД	Красноушенский сельский культурно-досуговый Центр	Приглашайте нас - жителей всего Селивановского района - на свои мероприятия чаще! Посадку яблоневого сада около здания вашего учреждения инициативные группа района запомнят надолго! Спасибо вам за то, что не считаетесь со своим временем, работаете без выходных и организуете нам разноплановый досуг и великолепные праздники! С уважением и большим приветом к вам, жители поселка Красная Горбатка!	1
РЦКД	Красноушенский сельский культурно-досуговый Центр	Устраивать больше мероприятий для детей и подростков	1
РЦКД	Красноушенский сельский культурно-досуговый Центр	приобретение нового оборудования (микшер, колонки, микрофоны), "одежды для сцены".	1
РЦКД	Красноушенский сельский культурно-досуговый Центр	Работники должны быть приветливые и доброжелательны к посетителям	1
РЦКД	Красноушенский сельский культурно-досуговый Центр	Занятие для дошкольников	1
РЦКД	Красноушенский сельский культурно-досуговый Центр	привлекать молодёжь	1
РЦКД	Красноушенский сельский культурно-досуговый Центр	Проводить больше кружковой работы для детей	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Место нахождения поменять, так как здание сада не предусмотрено для клуба. тем более второй этаж	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	хотим аппаратуру новую	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Клубные рабочие: очень хорошие и вежливые люди, не кому не вредят и совсем хорошо находят общий язык, но клуб по основанию сделан плохо, потому что рядом находится садик, аптека, почта и библиотека, нужен новый клуб отдельно от всех других услуг 😊	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Аппаратуру нужна	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Приобрести новую аппаратуру	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Сменить директора в данной организации. Женщина грубая и неприятная.	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Клуб нужно строить новый, который будет отделён от других организаций.	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Построить нужно новый клуб и приобрести новую аппаратуру.	1

РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Приобрести новую аппаратуру	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Нужно отдельное здание для СДК.	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Постройка, нового, современного Дома культуры.	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Нужна хорошая аппаратура для воспроизведения музыки, и новое помещение.	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Сделать отдельное помещение, также обновить оборудование, закупить ещё.	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Предложения купить новую дверь.	1
РЦКД	Малышевский сельский Дом культуры	Чтобы директор Малышевского Д К действительно работал ,а не сидел на стуле и работал только на бумаге, для отчёта.	1
РЦКД	Надеждинский сельский Дом культуры	Обустройство инженерных коммуникаций: ВК, газ, отопление, интернет.	1
РЦКД	Надеждинский сельский Дом культуры	Нет воды и отопления. Не доступен интернет в здании ДК.	1
РЦКД	Надеждинский сельский Дом культуры	Услуги интернет	1
РЦКД	Надеждинский сельский Дом культуры	Ремонт внутренний ДК	1
РЦКД	Новлянский сельский Дом культуры	Все гуд!!	1
РЦКД	Новлянский сельский Дом культуры	Наличие интернета,	1
РЦКД	Новлянский сельский Дом культуры	Больше кружков	1
РЦКД	Новлянский сельский Дом культуры	Даже не так что сказать	1
РЦКД	Новлянский сельский Дом культуры	оснащение современной техникой	1
РЦКД	Первомайский сельский клуб	Меня все устраивает	1
РЦКД	Первомайский сельский клуб	Не хватает вай фая бесплатного	1
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Произвести ремонт в здании, сделать санитарную комнату, провести воду и газ.	1
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Сделать, уборную комнату, увеличить площадь танцевальной зоны.	1
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Ремонт	2
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Не хватает уборной	1
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Отремонтировать помещение	1

РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Хочу чтобы клуб был красивым и современными	1
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Выполнить все требования для того, чтобы эту организацию не закрыли	1
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Сделайте ремонт, проведите воду, неплохо бы построить туалет, хотя бы уличный	1
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Сделать ремонт в здании!!!	1
РЦКД	Переложниковский сельский клуб	Что бы выделили деньги на ремонт клуба	1
РЦКД	РЦКД, пос. Красная Горбатка	Рядом построить маленькую детскую площадку.	1
РЦКД	РЦКД, пос. Красная Горбатка	Кулер с водой, больше банкетов	1
РЦКД	РЦКД, пос. Красная Горбатка	Ничего	1
РЦКД	РЦКД, пос. Красная Горбатка	Улучшение материально технической базы	1
РЦКД	РЦКД, пос. Красная Горбатка	Всё хорошо!!!	1
РЦКД	РЦКД, пос. Красная Горбатка	1. Приобретение электронного табло для афиширования; 2. Приобретения автобуса для выездов творческих коллективов.	1
РЦКД	РЦКД, пос. Красная Горбатка	Поменять директора	1
РЦКД	Чертковский сельский Дом культуры	нет доступа к интернету	1
РЦКД	Чертковский сельский Дом культуры	Нужен доступ к интернету	1
РЦКД	Чертковский сельский Дом культуры	Выхода в интернет нет, нужна открытая сеть wi-fi	2
РЦКД	Чертковский сельский Дом культуры	нет выхода в интернет	1
РЦКД	Чертковский сельский Дом культуры	Нужно приобрести новую музыкальную аппаратуру	1
РЦКД	Чертковский сельский Дом культуры	Покупка новой аппаратура для проведения мероприятий	1
РЦКД	Чертковский сельский Дом культуры	Провести в ДК интернет, новую аппаратуру	1
ЦБС	Детская районная библиотека, п. Красная Горбатка	Да	1
ЦБС	Детская районная библиотека, п. Красная Горбатка	график работы	1
ЦБС	Детская районная библиотека, п. Красная Горбатка	Установить вендинговый автомат чтобы можно было покупать еду и другое.	1
ЦБС	Детская районная библиотека, п. Красная Горбатка	Игровую приставку в читальный зал.	1
ЦБС	Детская районная библиотека, п. Красная Горбатка	=)	1
ЦБС	Детская районная библиотека, п. Красная Горбатка	Все хорошо!	1

ЦБС	Детская районная библиотека, п. Красная Горбатка		Хотелось бы чтобы в библиотеке были шлемы 3D	1
ЦБС	Кочергинская сельская библиотека-филиал		больше новой литературы	1
ЦБС	Красноушенская сельская библиотека-филиал		улучшить работу интернета	1
ЦБС	Красноушенская сельская библиотека-филиал		хотелось бы побольше журналов и газет чтоб имела библиотека	1
ЦБС	Красноушенская сельская библиотека-филиал		Пополнять фонд новыми книгами	1
ЦБС	Красноушенская сельская библиотека-филиал		по больше новых книг	1
ЦБС	Красноушенская сельская библиотека-филиал		Хороших книг побольше	1
ЦБС	Мальшевская сельская библиотека-филиал		новое помещение	1
ЦБС	Мальшевская сельская библиотека-филиал		отдельное одноэтажное здание	1
ЦБС	Мальшевская сельская библиотека-филиал		комплектование периодическими изданиями	1
ЦБС	Мальшевская сельская библиотека-филиал		увеличить комплектование фонда	1
ЦБС	Мальшевская сельская библиотека-филиал		увеличить подписку периодических изданий для детей	1
ЦБС	Мальшевская сельская библиотека-филиал		произвести ремонт зоны доступа для инвалидов, установить кнопку вызова.	1
ЦБС	Мальшевская сельская библиотека-филиал		Необходимо отдельное специализированное помещение	1
ЦБС	Надеждинская сельская библиотека-филиал		хочется больше периодических изданий видеть в библиотеке	1
ЦБС	Надеждинская сельская библиотека-филиал		более высокий процент обновления книжного фонда	1
ЦБС	Надеждинская сельская библиотека-филиал		Поступление новых книг	1
ЦБС	Надеждинская сельская библиотека-филиал		больше новой литературы современных авторов	1
ЦБС	Надеждинская сельская библиотека-филиал		обновить компьютерную технику	1

ЦБС	Надеждинская сельская библиотека-филиал	приобрести ксерокс	1
ЦБС	Новлянская сельская библиотека-филиал	.	1
ЦБС	Новлянская сельская библиотека-филиал	заменить окна	1
ЦБС	Новлянская сельская библиотека-филиал	заменить ленолиум	1
ЦБС	Новлянская сельская библиотека-филиал	Заменить окна на пластиковые стеклопакеты	1
ЦБС	Новлянская сельская библиотека-филиал	уж больно плохой линолиум	1
ЦБС	Новлянская сельская библиотека-филиал	Нет современных книг для молодёжи	1
ЦБС	Поселковая библиотека-филиал № 2, п. Красная Горбатка	Предложений нет	1
ЦБС	Поселковая библиотека-филиал № 2, п. Красная Горбатка	Всё устраивает	1
ЦБС	Поселковая библиотека-филиал № 2, п. Красная Горбатка	Предложений нет,	1
ЦБС	Поселковая библиотека-филиал № 2, п. Красная Горбатка	все ок	1
ЦБС	Поселковая библиотека-филиал № 2, п. Красная Горбатка	Все хорошо	1
ЦБС	Центральная районная библиотека, п. Красная Горбатка	обеспечение пользователей питьевой водой и гардеробом.	1
ЦБС	Центральная районная библиотека, п. Красная Горбатка	не хватает зеркала в фойе	1
ЦБС	Центральная районная библиотека, п. Красная Горбатка	нет зеркала в фойе	1
ЦБС	Центральная районная библиотека, п. Красная Горбатка	кафетерий	1
ЦБС	Центральная районная библиотека, п. Красная Горбатка	гардероб	1
ЦБС	Центральная районная библиотека, п. Красная Горбатка	повесить зеркало около раздевалки	1
ЦБС	Центральная районная библиотека, п. Красная Горбатка	нет зеркала в холле	1

ЦБС	Центральная библиотека, Горбатка	районная п. Красная	наличие кулера с питьевой водой, зеркало	1
ЦБС	Центральная библиотека, Горбатка	районная п. Красная	зеркало, наличие воды в коридоре	1
ЦБС	Центральная библиотека, Горбатка	районная п. Красная	наличие зеркала в коридоре	1
ЦБС	Чертковская библиотека-филиал	сельская	Хотелось бы по больше новой литературы	1
ЦБС	Чертковская библиотека-филиал	сельская	Регулярное поступление и обновление художественной литературы	1
ЦБС	Чертковская библиотека-филиал	сельская	Побольше поступления периодики по садоводству и огородничеству	1
ЦБС	Чертковская библиотека-филиал	сельская	Возможность пользоваться электронными книгами	1
ЦБС	Чертковская библиотека-филиал	сельская	Регулярное поступление новых книг	1
ЦБС	Чертковская библиотека-филиал	сельская	Интернет	1
ЦБС	Чертковская библиотека-филиал	сельская	Качественный интернет	1
Общий итог				212