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 Республики Саха (Якутия)

2022

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

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

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

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

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

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 14.02.2019 г.

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

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

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

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

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг
 | стр. 3 |
| 1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации культуры
 | стр. 3 |
| 1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг
 | стр. 5 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
 | стр. 11 |
| 1. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности
 | стр. 17 |
| 1. Предложения по совершенствованию деятельности организаций
 | стр. 22 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры | стр. 23 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры | стр. 25 |
| Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры | стр. 28 |

**1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг[[2]](#footnote-2)**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Название в таблицах** |
| ГБУ «Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» |
| ГБУ «Оленекский историко-этнографический музей народов Севера» | Оленекский историко-этнографический музей народов Севера |
| ГБУ «Музей и Центр хомуса народов мира» | Музей и Центр хомуса народов мира |
| ГБУ ГМХК «Национальный художественный музей» | Национальный художественный музей |
| ГБУ «Музей музыки и фольклора народов Якутии» | Музей музыки и фольклора народов Якутии |
| АУ «Музейный комплекс «Моя история» | Музейный комплекс «Моя история» |
| ГБУ «Якутский государственный литературный музей» | Якутский государственный литературный музей |
| ГБУ «Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера» | Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера |

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

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

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

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

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

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

*Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих 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[[3]](#footnote-3), наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 13 — максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

**Таблица 1.**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организация | Сайт | Стенд |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 11 | 8 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 11 | 10 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 11 | 6 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 7 | 10 |
| Национальный художественный музей | 9 | 10 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 6 | 10 |
| Якутский государственный литературный музей | 7 | 4 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 12 | 7 |

Организации культуры разместили большую часть информации из необходимого объема на сайте в сети "Интернет” - среднее значение оценки сайтов составляет 9,3 балла.

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

После посещения организаций было выявлено, что стенды с информацией о деятельности присутствует у всех организаций культуры, на стендах есть больше половины информации из необходимого объема - среднее значение оценки стендов составляет 8,1 балла.

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название в опросе** | Численность получателей услуг | Численность респондентов | Доля респондентов |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 29200 | 55 | 1% |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 800 | 56 | 7% |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 3700 | 109 | 3% |
| Национальный художественный музей | 109217 | 143 | 1% |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 4880 | 131 | 3% |
| Музейный комплекс «Моя история» | 70000 | 129 | 1% |
| Якутский государственный литературный музей | 6250 | 140 | 2% |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 61115 | 104 | 1% |

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

Срок проведения опроса с 15 ноября по 9 декабря 2022 года.

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

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0b2GOgh9tcjLrbZmG8d-WtDWFNccNbND3jrv_gB2vPtLSWw/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  |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 85 | 96 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 88 | 99 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 84 | 98 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 88 | 98 |
| Национальный художественный музей | 90 | 99 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 93 | 100 |
| Якутский государственный литературный музей | 92 | 100 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 82 | 94 |

Подавляющее большинство респондентов, обращавшихся к информационным стендам, удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной на них информации о деятельности организаций культуры, доля удовлетворенных колеблется от 94% до 100%, среднее значение 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 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 84 | 87 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 76 | 96 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 85 | 99 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 74 | 98 |
| Национальный художественный музей | 79 | 98 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 82 | 100 |
| Якутский государственный литературный музей | 85 | 97 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 70 | 90 |

Подавляющее большинство респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организаций культуры, удовлетворено полнотой и доступностью размещенной информации о их деятельности, доля удовлетворенных колеблется от 87% до 100%, среднее значение 96%.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 4.

**Таблица 4.**

Доля респондентов, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организации, %

|  |  |
| --- | --- |
| Условия комфортности | Удовлетворены |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 89 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 97 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 98 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 92 |
| Национальный художественный музей | 95 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 98 |
| Якутский государственный литературный музей | 95 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 86 |

Подавляющее большинство респондентов подтвердили наличие условий комфортности предоставления услуг в организациях культуры, доля удовлетворенных колеблется от 86% до 98%, среднее значение 94%.

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 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 100 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 83 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 100 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 85 |
| Национальный художественный музей | 100 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 80 |
| Якутский государственный литературный музей | 96 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 88 |

Подавляющее большинство респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов, доля удовлетворенных колеблется от 80% до 100%, среднее значение 91%.

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 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Национальный художественный музей | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Якутский государственный литературный музей | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 |

Всеми условиями доступности для инвалидов оборудована территория, прилегающая к организации, и помещения Музейного комплекса «Моя история».

В двух организациях оборудовано 4 из 5 условий доступности:

1. Национальный художественный музей
2. Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера

В Оленекском историко-этнографическом музеи народов Севера оборудовано 3 из 5 условий доступности.

В двух организациях соблюдено 2 из 5 условий доступности:

1. Музей музыки и фольклора народов Якутии
2. Якутский государственный литературный музей

В двух организациях оборудовано 1 из 5 условий доступности:

1. Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба»
2. Музей и Центр хомуса народов мира.

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 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Национальный художественный музей | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Якутский государственный литературный музей | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |

5 из 6 условий доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, обеспечены в двух организациях:

1. Музей музыки и фольклора народов Якутии
2. Оленекский историко-этнографический музей народов Севера

 В трех организациях обеспечено 4 из 6 условий доступности:

1. Музейный комплекс «Моя история»
2. Национальный художественный музей
3. Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера

В двух организациях обеспечено 2 из 6 условий доступности:

1. Музей и Центр хомуса народов мира
2. Якутский государственный литературный музей

В Ленском государственном историко-архитектурном музее-заповеднике «Дружба» обеспечено 1 из 6 условий доступности.

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 |
| --- | --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 100 | 100 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 99 | 100 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 100 | 99 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 93 | 98 |
| Национальный художественный музей | 99 | 99 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 100 | 100 |
| Якутский государственный литературный музей | 99 | 97 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 99 | 98 |

Почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации культуры при первичном контакте (доля удовлетворённых колеблется от 93% до 100%, среднее значение 99%) и в процессе непосредственного оказания услуги (доля удовлетворённых колеблется от 97% до 100%, среднее значение 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 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 71 | 97 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 68 | 99 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 69 | 100 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 64 | 95 |
| Национальный художественный музей | 60 | 100 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 79 | 100 |
| Якутский государственный литературный музей | 74 | 100 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 59 | 100 |

Почти все респонденты, пользовавшиеся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников в организациях культуры, доля удовлетворенных колеблется от 95% до 100%, среднее значение 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 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 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 100 | 98 | 100 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 99 | 100 | 100 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 99 | 100 | 98 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 97 | 96 | 99 |
| Национальный художественный музей | 100 | 99 | 99 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 100 | 98 | 100 |
| Якутский государственный литературный музей | 98 | 98 | 99 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 96 | 93 | 97 |

Почти все респонденты готовы рекомендовать организации культуры своим знакомым и родственникам (доля удовлетворённых колеблется от 96% до 100%, среднее значение 99%), довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых колеблется от 93% до 100%, среднее значение 98%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых колеблется от 97% до 100%, среднее значение 99%).

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название в опросе** | Численность получателей услуг | Численность респондентов | Доля респондента |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 29200 | 55 | 1% |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 800 | 56 | 7% |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 3700 | 109 | 3% |
| Национальный художественный музей | 109217 | 143 | 1% |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 4880 | 131 | 3% |
| Музейный комплекс «Моя история» | 70000 | 129 | 1% |
| Якутский государственный литературный музей | 6250 | 140 | 2% |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 61115 | 104 | 1% |

**1. Открытость и доступность информации об организации**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами  | Выполнение индикатора |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 8 | 10 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 10 | 10 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 6 | 10 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 10 | 10 |
| Национальный художественный музей | 10 | 10 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 10 | 10 |
| Якутский государственный литературный музей | 4 | 10 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 7 | 10 |

| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 11 | 13 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 11 | 13 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 11 | 13 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 7 | 13 |
| Национальный художественный музей | 9 | 13 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 6 | 13 |
| Якутский государственный литературный музей | 7 | 13 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 12 | 13 |

| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |   | 100 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |   | 100 |
| Музейный комплекс «Моя история» | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 3 | 90 |
| Национальный художественный музей | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |   | 100 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Якутский государственный литературный музей | Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно) | 2 | 60 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия |   | 100 |

|  |  |
| --- | --- |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 45 | 47 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 95 | 96 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 108 | 110 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 111 | 113 |
| Национальный художественный музей | 127 | 128 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 52 | 52 |
| Якутский государственный литературный музей | 129 | 129 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 80 | 85 |

| 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 |
| --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 40 | 46 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 80 | 83 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 110 | 111 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 94 | 96 |
| Национальный художественный музей | 111 | 113 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 46 | 46 |
| Якутский государственный литературный музей | 116 | 119 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 66 | 73 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |   | 100 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |   | 100 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |   | 100 |
| Музейный комплекс «Моя история» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |   | 100 |
| Национальный художественный музей | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |   | 100 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |   | 100 |
| Якутский государственный литературный музей | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |   | 100 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 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 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 49 | 55 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 106 | 109 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 128 | 131 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 119 | 129 |
| Национальный художественный музей | 136 | 143 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 55 | 56 |
| Якутский государственный литературный музей | 133 | 140 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 89 | 104 |

**3. Доступность услуг для инвалидов**

| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | Выполнение индикатора |
| --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Музейный комплекс «Моя история» | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 5 | 100 |
| Национальный художественный музей | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 3 | 60 |
| Якутский государственный литературный музей | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |

|  |  |
| --- | --- |
| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Выполнение индикатора |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 1 | 20 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Музейный комплекс «Моя история» | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Национальный художественный музей | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 4 | 80 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 5 | 100 |
| Якутский государственный литературный музей | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 2 | 40 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 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 |
| --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 12 | 12 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 10 | 12 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 15 | 15 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 11 | 13 |
| Национальный художественный музей | 22 | 22 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 4 | 5 |
| Якутский государственный литературный музей | 25 | 26 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 7 | 8 |

**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 |
| --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 55 | 55 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 108 | 109 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 131 | 131 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 120 | 129 |
| Национальный художественный музей | 142 | 143 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 56 | 56 |
| Якутский государственный литературный музей | 138 | 140 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 103 | 104 |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 55 | 55 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 109 | 109 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 130 | 131 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 127 | 129 |
| Национальный художественный музей | 142 | 143 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 56 | 56 |
| Якутский государственный литературный музей | 136 | 140 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 102 | 104 |

|  |  |
| --- | --- |
| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 38 | 39 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 73 | 74 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 91 | 91 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 79 | 83 |
| Национальный художественный музей | 86 | 86 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 44 | 44 |
| Якутский государственный литературный музей | 104 | 104 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 61 | 61 |

**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 |
| --- | --- |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 55 | 55 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 108 | 109 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 130 | 131 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 125 | 129 |
| Национальный художественный музей | 143 | 143 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 56 | 56 |
| Якутский государственный литературный музей | 137 | 140 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 100 | 104 |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 54 | 55 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 109 | 109 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 131 | 131 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 124 | 129 |
| Национальный художественный музей | 142 | 143 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 55 | 56 |
| Якутский государственный литературный музей | 137 | 140 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 97 | 104 |

|  |  |
| --- | --- |
| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 55 | 55 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 109 | 109 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 128 | 131 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 128 | 129 |
| Национальный художественный музей | 142 | 143 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 56 | 56 |
| Якутский государственный литературный музей | 138 | 140 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 101 | 104 |

**Предварительный расчет баллов по каждой организации**

**Номерам в таблице соответствуют:**

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

| Критерии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Итоговый показатель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба» | 88,34 | 94,55 | 44,00 | 99,49 | 99,64 | 85,20 |
| Музей и Центр хомуса народов мира | 96,50 | 98,62 | 47,00 | 99,36 | 99,72 | 88,24 |
| Музей музыки и фольклора народов Якутии | 91,63 | 98,85 | 82,00 | 99,69 | 98,63 | 94,16 |
| Музейный комплекс «Моя история» | 88,41 | 96,12 | 87,38 | 95,63 | 97,91 | 93,09 |
| Национальный художественный музей | 94,28 | 97,55 | 86,00 | 99,44 | 99,51 | 95,36 |
| Оленекский историко-этнографический музей народов Севера | 78,87 | 99,11 | 82,00 | 100,00 | 99,64 | 91,92 |
| Якутский государственный литературный музей | 71,86 | 97,50 | 56,85 | 98,29 | 98,21 | 84,54 |
| Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера | 91,74 | 92,79 | 82,25 | 98,85 | 96,06 | 92,34 |

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

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

На официальных сайтах и стендах перечисленных ниже организаций, не представлена информация 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.

| **Выявленные недостатки** |
| --- |
| **Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба»****Сайт**Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почтыРезультаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)**Стенд**Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, событияРезультаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Оленекский историко-этнографический музей народов Севера****Сайт**Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугамНаличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почтыРежим, график работы организации культурыПеречень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)Материально-техническое обеспечение предоставления услугКопия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Музей и Центр хомуса народов мира****Сайт** Материально-техническое обеспечение предоставления услугРезультаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Музей музыки и фольклора народов Якутии****Сайт**Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почтыРезультаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)**Стенд**Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителейСтруктура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почтыРезультаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера****Сайт**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)**Стенд**Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почтыРезультаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Якутский государственный литературный музей****Сайт**Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугамНаличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почтыРежим, график работы организации культурыПеречень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)Материально-техническое обеспечение предоставления услугКопия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)**Стенд**Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителейСтруктура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почтыРежим, график работы организации культурыИнформация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, событияРезультаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Музейный комплекс «Моя история»****Сайт**Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителейУчредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почтыПеречень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |
| **Национальный художественный музей****Сайт**Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)Материально-техническое обеспечение предоставления услугКопия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) |

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

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

| **Выявленные недостатки** |
| --- |
| **Ленский государственный историко-архитектурный музей-заповедник «Дружба»**Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНаличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемовНаличие сменных кресел-колясокНаличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организацииДублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииДублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| **Музей и Центр хомуса народов мира**Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформамиНаличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНаличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемовНаличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организацииДублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **Музей музыки и фольклора народов Якутии**Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформамиНаличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНаличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемовВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Музейный комплекс «Моя история»**Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **Национальный художественный музей**Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовДублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| **Оленекский историко-этнографический музей народов Севера**Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформамиНаличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНаличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению |
| **Якутский государственный литературный музей**Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидовНаличие сменных кресел-колясокНаличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организацииДублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информацииДублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом БрайляВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |
| **Якутский государственный объединенный музей истории и культуры народов Севера**Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организацииВозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) |

**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.

Приложение 1

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**

ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[4]](#footnote-4)

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

| Информация | Наличие |
| --- | --- |
| Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | Да | Нет |
| 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | Да | Нет |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | Да | Нет |
| 4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | Да | Нет |
| 5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | Да | Нет |
| 6. Режим, график работы организации культуры | Да | Нет |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры | Да | Нет |
| 8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)[[5]](#footnote-5); 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 |
| 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 деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)[[6]](#footnote-6) | 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 |

Приложение 2

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры**
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ[[7]](#footnote-7)
**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)[[8]](#footnote-8) | Да | Нет |
| 1.1.8 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | Да | Нет |
| 1.1.9 | Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)[[9]](#footnote-9) | Да | Нет |
| 1.1.10 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Да | Нет |

|  |
| --- |
| **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 |
| 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 |

Приложение 3

АНКЕТА[[10]](#footnote-10)

**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) | □ | □ |
| Наличие и понятность навигации в помещении организации | □ | □ |
| 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!**

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. [↑](#footnote-ref-1)
2. В соответствии со статьей 361 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. [↑](#footnote-ref-2)
3. 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” [↑](#footnote-ref-3)
4. 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». [↑](#footnote-ref-4)
5. Если платные услуги отсутствуют, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-5)
6. Если лицензируемая деятельность отсутствует, наличие данной информации не оценивается. [↑](#footnote-ref-6)
7. 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”. [↑](#footnote-ref-7)
8. Если организация не оказывает платных услуг, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-8)
9. Если у организации отсутствуют виды деятельности, подлежащие лицензированию, поставьте отметку «Да». [↑](#footnote-ref-9)
10. 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. [↑](#footnote-ref-10)