

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в организациях культуры Тюхтетского района Красноярского края

2019

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. 13
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности.	стр. 18
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры.	стр. 20
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры.	стр. 22
Приложение 3. АНКЕТА для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры.	стр. 24
Приложении 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры.	стр. 27

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 Тюхтетском районе Красноярского края сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении двух организаций культуры:

№ п/п	Наименование организации	Наименование в отчете	Сведения об организации
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тюхтетская централизованная клубная система»	ЦКС	Адрес: 662110, Красноярский край, Тюхтетский район, с. Тюхтет, ул. Советская, 12 Телефон: (39158) 2-14-32 Электронная почта: ksm.tuhtet@yandex.ru Сайт: нет Руководитель: Шкода Наталия Александровна
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система»	МБС	Адрес: 662110, Красноярский край, Тюхтетский район, с. Тюхтет, ул. Советская, 1 Телефон. (39158) 2-19-34 Электронная почта: tmbs-2009@ya.ru Сайт: http://tmbs2011.ru/ Руководитель: Стельмах Ирина Ивановна

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

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

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

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

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

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 “Требований к содержанию и форме предоставления информации

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

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

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

В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. 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.

№ п/п	Информация	ЦКС	МБС
1	Полное и сокращенное наименование организации	Нет	Да
2	Место нахождения организации	Нет	Да
3	Почтовый адрес организации	Нет	Да
4	Схема проезда	Нет	Нет
5	Дата создания организации	Нет	Да
6	Сведения об учредителе (учредителях)	Нет	Да
7	Структура организации	Нет	Да
8	Режим работы организации	Нет	Да
9	График работы организации	Нет	Да

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

10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	Нет	Да
11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	Нет	Да
12	Контактные телефоны организации	Нет	Да
13	Адреса электронной почты	Нет	Да
14	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	Нет	Да
15	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	Нет	Нет
16	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Нет	Да
17	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	Нет	Да

Как мы видим из Таблицы 1, МБС представила общую информацию о себе практически в полной мере, за исключением схемы проезда и наличия, и функционирования раздела «Часто задаваемые вопросы». У ЦКС сайт в сети «Интернет» отсутствует.

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 МБС данный показатель обеспечен.

Далее оценивалось наличие информации о деятельности организации культуры, включая филиалы. Результаты оценки представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Наличие на официальном сайте информации о деятельности организации культуры

№ п/п	Информация	ЦКС	МБС
1	Сведения о видах предоставляемых услуг	Нет	Да
2	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	Нет	Да
3	Информация о планируемых мероприятиях	Нет	Нет
4	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Нет	Да

Как мы видим из Таблицы 2, МБС предоставила общую информацию о своей деятельности практически в полной мере, за исключением информации о планируемых мероприятиях.

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. Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайтах организации представлены в Таблице 3.

Таблица 3.
Наличие на официальном сайте организации культуры копий учредительных и других документов.

№ п/п	Информация	ЦКС	МБС
1	Копия устава	Нет	Да
2	Свидетельство о государственной регистрации	Нет	Нет
3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	Нет	Да
4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	Нет	Да
5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Нет	Нет
6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Нет	Да
7	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Нет	Нет
8	План по улучшению качества работы организации	Нет	Нет

Как мы видим из Таблицы 4, МБС предоставила только половину необходимых копий своих учредительных и других документов, не разместив копии свидетельства о государственной регистрации; нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

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).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 2 к данному отчету. Информация и её наличие представлены в Таблице 4.

Таблица 4.
Наличие информации, размещенной на информационных стендах
в помещениях организации культуры.

№ п/п	Информация	ЦКС	МБС
1	Название организации	Да	Да
2	Режим работы	Да	Да
3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Да
4	Ф.И.О. руководителя организации	Да	Да
5	Контактный телефон организации	Да	Да
6	Адрес электронной почты организации	Да	Да
7	Адрес сайта организации	Нет	Да
8	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
9	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Да
10	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Да
11	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да	Да
12	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Да
13	Месячные планы мероприятий организации	Да	Да

Как мы видим из Таблицы 4, каждая из организация разместила на стендах информацию о себе почти в полной мере, не указав только адрес сайта организации (ЦКС) и информацию о группах организации в социальных сетях (МБС).

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 объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности.

Распределение респондентов следующее:

Тип распределения	ЦКС	МБС
Численность респондентов	789	691
Доля респондентов	603	605

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 1 по 31 октября 2019 года. В опросе могли принять участие получатели услуг не только головных организаций, но и их филиалов.

Для каждой организаций была создана ссылка для проведения опроса. Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организациях, необходимо перейти по соответствующей ссылке:

ЦКС	https://forms.gle/GoAdkw7gjsjNDUNb6
МБС	https://forms.gle/NT3noFe5VBC1SdUA6

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 5.

Таблица 5.

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

Показатели	ЦКС	МБС
------------	-----	-----

Обращались к информационным стендам	85	98
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	94	100

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организаций, подавляющее большинство респондентов удовлетворено открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации - доля удовлетворенных не ниже 94%.

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 6.

Таблица 6.

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

Показатели	ЦКС	МБС
Пользовались официальным сайтом организации	12	83
Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации	10	83

Из числа респондентов, пользовавшихся официальными сайтом организации МБС в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", основная масса респондентов (83%) удовлетворена открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности. Противоположная ситуация наблюдается у респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации ЦКС в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации 10% опрошенных. У ЦКС на момент проведения опроса отсутствовал официальный сайт, данные ответы демонстрируют осведомленность о других источниках информации об организации в сети Интернет.

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 7.

Таблица 7.

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

№ п/п	Условия комфортности	ЦКС	МБС
1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	73	98
2	Наличие и понятность навигации в помещении организации	82	96
3	Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	64	94
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	68	94

5	Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	84	98
6	Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	69	89
7	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)	54	92
8	Средний уровень комфортности предоставления услуг в организации	70	94

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, колеблется от 70% до 94%.

Посещение организаций Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг в МБС и отсутствие наличия и доступности питьевой воды в помещении организации ЦКС.

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 8.

Таблица 8.

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

Показатели	ЦКС	МБС
Имеют установленную группу инвалидности или являются представителями инвалидов	9	7
Удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов	83	98

Большинство респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организациях - показатель удовлетворенности не ниже 83%.

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 9 и 10 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Таблица 9.

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

№ п/п	Условия доступности для инвалидов	ЦКС	МБС
1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Нет	Нет
3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Нет	Нет

Территория ЦКС оборудована с учетом доступности для инвалидов в некоторой степени. Территория МБС не оборудована, отсутствуют все перечисленные условия (Таблица 9).

Таблица 10.

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

№ п/п	Условия доступности для инвалидов	ЦКС	МБС
1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет	Нет
3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Да
5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Да

ЦКС обеспечивает практически все условия доступности для инвалидов. У МБС условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, меньше (Таблица 10).

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 11.

Таблица 11.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	ЦКС	МБС
Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	95	100
Обеспечение непосредственного оказания услуги	97	100

Как мы видим из Таблицы 11, подавляющее большинство респондентов 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 95%. 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 12.

Таблица 12.
Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	ЦКС	МБС
Пользовались дистанционными формами взаимодействия с организацией	46	87
Удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме	98	100

Почти все респонденты в организациях, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

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 13

Таблица 13.
Общая оценка организации культуры, %

Показатели	ЦКС	МБС
Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам	91	99
Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	91	100
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	95	100

По всем трем показателям практически все респонденты готовы рекомендовать организации своим знакомым и родственникам, довольны организационными условиями

предоставления услуг и условиями оказания услуг в целом. Уровень удовлетворенности не ниже 91%.

Респонденты в конце опроса могли высказать свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, некоторые респонденты воспользовались такой возможностью. Список предложений будет размещен в Приложении 4 “Предложения по улучшению условий оказания услуг в организации культуры”.

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 рассчитываются 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 таблице в строке «Макс.» – указаны максимальные значения по каждому параметру. В ячейках со знаком “---” значения станут доступны после расчетов на сайте bus.gov.ru и должны быть внесены самостоятельно.

Заполняется в начале	ЦКС	МБС
Численность респондентов	789	691
Доля респондентов	603	605

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

	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 (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.
Макс	100	10	10	100	в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия – 100
ЦКС	---	9	0	0	0
МБС	---	9	8	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» (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	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	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		

Макс	100	В зависимости от числа опрошенных	В зависимости от числа опрошенных
ЦКС	---	480 / 513	7 / 71
МБС	---	595 / 595	415 / 501

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

	2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос
Макс	100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг - 100	100	В зависимости от числа опрошенных
ЦКС	100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	---	425 / 603
МБС	100	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг = 100	---	571 / 605

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов.	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Макс	100	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов
ЦКС	40	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) =60	40	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) =80

МБС	40	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими =0	40	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) =40
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)		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	
Макс	100		В зависимости от числа опрошенных	
ЦКС	---		44 / 53	
МБС	---		42 / 43	

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	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.	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	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.
Макс	100	В зависимости от числа опрошенных	100	В зависимости от числа опрошенных
ЦКС	---	570 / 603	---	582 / 603
МБС	---	603 / 605	---	604 / 605
	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.		
Макс	100	В зависимости от числа опрошенных		
ЦКС	---	270 / 275		
МБС	---	526 / 526		

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)		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.	
Макс	100		В зависимости от числа опрошенных	
ЦКС	---		550 / 603	
МБС	---		600 / 605	
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (значение дано ориентировочное, данный критерий рассчитывается на сайте автоматически)	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.
Макс	100	В зависимости от числа опрошенных	100	В зависимости от числа опрошенных
ЦКС	---	551 / 603	---	571 / 603
МБС	---	605 / 605	---	605 / 605

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.	У МБУК «Тюхтетская централизованная клубная система» отсутствует официальный сайт организации в сети "Интернет".	Необходимо создать официальный сайт организации в сети "Интернет" и наполнить его требуемой информацией. Разместить адрес сайта организации на стенде.
2.	<p>На официальном сайте организации МБУК «Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система» 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"> - Схема проезда - Раздел «Часто задаваемые вопросы» - Информация о планируемых мероприятиях - Свидетельство о государственной регистрации - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности - План по улучшению качества работы организации <p>На стенде организации отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информация о группах организации в социальных сетях 	Необходимо представить на сайтах и стендах организаций всю недостающую информацию.

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

№ п/п	Выявленный недостаток	Предложение по устранению недостатка
1.	<p>1) Территория и помещения МБУК «Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система» не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов.</p> <p>2) В МБУК «Тюхтетская централизованная клубная система» отсутствуют: - Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации</p>	<p>По мере возможности оборудовать территорию, прилегающую к организации, и ее помещения условиями доступности для инвалидов.</p>
2.	<p>1) В МБУК «Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система» 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)</p> <p>2) В МБУК «Тюхтетская централизованная клубная система» обеспечены практически все условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, за исключением дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</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 КУЛЬТУРЫ³

Наименование организации культуры				
Адрес интернет ресурса организации культуры				
Отметьте "Да", если показатель присутствует, и "Нет", если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание ⁴	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		

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

⁴ 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 КУЛЬТУРЫ⁵

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

⁵ 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

АНКЕТА⁶
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

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

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

Да Нет (переход к вопросу 3)

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

Да Нет

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

Да Нет (переход к вопросу 5)

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

Да Нет

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

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

⁶ Анкета разработана в соответствии с "Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации

Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации

Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)

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

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

Да Нет (переход к вопросу 8)

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

Да Нет

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

Да Нет

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

Да Нет

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

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

Да Нет (переход к вопросу 12)

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

Да Нет

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

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

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

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

Да Нет

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

Да Нет

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

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст _____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

**Предложения по улучшению условий оказания услуг в организации
культуры**

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тюхтетская централизованная
клубная система»**

Ремонт здания	12
Подключить интернет	4
Новая аппаратура	3
Ремонт	3
Интернет	3
Нужна новая аппаратура	2
Нет тепла в СДК	2
Произвести ремонт в здании	2
Новые сценические костюмы	2
Интернет и сотовую связь	2
Сценические костюмы	2
Новые костюмы	2
Приобрести аппаратуру	2
Утеплить клуб	2
Нет тепла	1
Приобрести транспорт	1
Обеспечить доступность питьевой воды	1

Нужен интернет	1
Увеличить количество парковочных мест для автомобилей	1
Хорошее отопление	1
Улучшить зону ожидания	1
Отремонтировать сцену	1
Построить новый туалет	1
Нужна современная техническая база	1
Хотелось бы смотреть фильмы в 3D	1
Приобрести новую аппаратуру	1
Сделать бесплатный wi fi	1
Поставить стулья в фойе	1
Трансляция фильмов	1
Нужно, чтобы все было по-современному	1
Увеличить количество мероприятий	1
Поставить новые современные карусели	1
Сотовая связь, интернет, электрооборудование и сценические костюмы	1
Повысить комфорт в парковой зоне около ДК (скамейки, урны)	1
Улучшить материально-техническую базу	1
Обновить бы карусели на новые	1
Интернет, улучшить мобильный комплект	1

Приобрести костюмы	1
Спорт	1
Необходимо больше открытых пространств со свободным доступом	1
Расширить спектр услуг	1
Питьевой режим и наличие санузла	1
Установить питьевую воду	1
Побольше развлекательных мероприятий для молодежи	1
Сделать отопление в клубе	1
Нет никаких идей	1
Освещение в зрительном зале	1
Чтобы был доступен интернет и обеспечение теплом (отоплением) клуба	1
Проведите праздник нормально, а не так как всегда(уходим с сожалением о потраченном времени)!	1
Чтоб был интернет и отопление клуба	1
Установить туалет в учреждении	1
Необходим доступный интернет и отопление в клубе	1
Новые костюмы для художественной самодеятельности	1
Установить хорошее интернет соединение	1
Дискотеку продлить на часик	1
Зимой в клубе холодно и нет интернета	1
Ремонт клуба	1

Интернет в клуб и отопление	1
Интернет, сотовая связь	1
Молодых специалистов, музыкальных инструментов	1
Улучшить материальную базу	1
Для улучшения работы нужно тепло в учреждении в зимнее время	1
Нужен хороший интернет	1
Сделать комфортную зону для ожидания мероприятий	1
Интернет нужен	1
Интернет в клуб и теплоснабжение в зимний период	1
Ремонт помещений	1
Использовать светозффекты, дым машины и др. на мероприятиях	1
Ремонт помещения	1
Повысить температуру в здании СДК в холодное время года	1
Купить новую аппаратуру	1
Афиши страшные. Клуб представляет услуги только для молодежи.	1
Хотелось бы караоке-кафе	1
Интернет, тепло в СДК в холодное время года отсутствует	1
Отремонтировать здание	1
В зимнее время чтобы было тепло в помещении	1
Санитарная комната	1

Чтобы было теплее в клубе	1
Улучшить МТБ клуба, сделать ремонт	1
Капитальный ремонт	1
Улучшить отопление учреждения	1
Кинотеатр	1
Приобрести сценические костюмы , интернет	1
Спортивный зал	1
Приобрести бильярд	1
Мало света	1
Я бы рекомендовала на концертах вокалистам петь вживую, а фонограмму использовать лишь на мероприятиях проходящих на свежем воздухе и то лишь в постановке таких мероприятий, как "Ивана Купалы" и Новогодних открытиях елки	1
Пригласите хоть на один праздник группу для выступления хотя бы с Ачинска!!!!	1
Купить бильярд	1
Пусть работники работают с отдачей, а не как сонные мухи	1
Улучшить тепловой режим в клубе	1
Почаще приглашайте в гости	1
Улучшить отопление в клубе	1
Новую аппаратуры, тепло в здании, ремонт учреждения	1
Благоустроенные туалетные комнаты,кулеры с водой ,зоны отдыха,новая сцена	1
Улучшить тепло в зимнее время	1

Установить интернет, обеспечить тепловой режим в пределах нормы	1
Построить новый общественный туалет	1
Интернет с хорошей скоростью	1
Приобрести костюмы для художественной самодеятельности	1
Приобрести новые костюмы , беспроводные микрофоны	1
Улучшить материально-техническую базу (музыкальные инструменты, инвентарь)	1
Приобрести новые костюмы	1
Изменить режим работы	1
Сделать капитальный ремонт СДК	1
Ремонт в учреждении, улучшить отопление в зимний период	1
Улучшить материально-техническую базу, приобрести сценические костюмы, провести интернет	1
Ремонт здания клуба	1

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тюхтетская межпоселенческая библиотечная система»

Современное оформление интерьера библиотеке, распределение зон обслуживания	1
Расширить площади библиотек	1
Разнообразить книжный фонд для взрослых (романы зарубежных и русских авторов, детективы, фантастика) - маловато	1
Если бы был чай кофе	1
Ремонт срочно	1

Игровая комната для детей	1
Увеличение площади библиотеки	1
Комфортная игровая зона для детей	1
Приобретение компьютеров в детскую библиотеку	1
Расширить библиотеку	1
Новое помещение	1
Расширить помещение	1
Новое помещение	1
Скорость интернета слабая	1
Нужен ремонт	1
Теплый туалет для детей	1
Отдельный читальный зал	1
Чтобы скорость интернета была хорошая	1
Пандус	1
Побольше новых книг, журналов, настольных игр, обновить мебель, ускорить интернет	1