

**МИНИСТЕРСТВО ПО КУЛЬТУРЕ И ТУРИЗМУ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Социологические  
исследования  
с целью независимой оценки  
качества условий оказания услуг  
организациями культуры  
Калининградской области  
2022  
Аналитический отчет**



Социологические исследования  
с целью независимой оценки качества условий  
оказания услуг организациями культуры  
Калининградской области  
2022  
Аналитический отчет

## Оглавление

ВВЕДЕНИЕ .....	3
I ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	9
II ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ. РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ .....	22
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ. ....	25
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	33

## ВВЕДЕНИЕ

### Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг была проведена в соответствии с:

- Законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (действующая редакция);
- Федеральным законом Российской Федерации от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (действующая редакция);
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 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

Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

– приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры";

– приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации";

– приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

– приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

– приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020 года N P-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

### **Цель исследования**

1. Предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры Калининградской области;

2. Повышение качества деятельности учреждений культуры.

Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится в соответствии с показателями независимой оценки, установленных нормативно-правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в сфере культуры и характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

- удовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении;
- удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

### **Задачи исследования**

1. Выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания.

2. Выявление проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг учреждений культуры.

3. Анализ и обобщение полученных результатов независимой оценки;

4. Выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания.

5. Подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

## Объект исследования

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории Калининградской области.

№ пп	Полное наименование учреждения	Адрес
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	236010, гор. Калининград, ул. Бородинская, д. 13
2	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»	236039, Калининград, ул. Б. Хмельницкого, д. 27/ 31
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная филармония имени Е.Ф. Светланова»	236039, гор. Калининград, ул. Богдана Хмельницкого, д. 61-а
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	236016, г. Калининград, пл. Маршала Василевского, 1.
5	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Гильзит Театр»)	238752, гор. Советск, ул. Театральная, д. 5
6	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	236010, гор. Калининград, проспект Победы, д. 1-а
7	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	236022, гор. Калининград, проспект Мира, д. 4
8	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	236039, гор. Калининград, Ленинский проспект, д. 155
9	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	236000, гор. Калининград, ул. Гавриленко, д. 1
10	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»	236006, Калининград, Московский пр-т, 39
11	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр» г. Балтийск	238520, гор. Балтийск, ул. Ленинградская, д. 2
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Балтийская централизованная библиотечная система"	238520, г. Балтийск, ул. Сенявина, д.12
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гурьевская централизованная библиотечная система"	238300, г. Гурьевск, Калининградское шоссе, 1
14	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" г. Гурьевск	238300, г. Гурьевск, Калининградское шоссе, д. 4а
15	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	238530 Зеленоградск, ул. Ленина, д. 6
16	Муниципальное автономное учреждение культуры "Зеленоградское объединение библиотек"	238530, г. Зеленоградск, ул. Ленина, д. 1

17	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр"	238326, г. Зеленоградск, Курортный пр-кт, д. 11
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	238340, гор. Светлый, ул. Калинина, д. 2
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система имени Фёдорова Николая Фёдоровича»	238340, гор. Светлый, ул.Заводская, д.2
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	238750, г.Советск, ул.Победы, д.46
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Советска"	238750, г. Советск, ул. Победы, 34
22	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»	238750, гор. Советск, ул. Победы, д. 34а
23	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система"	238151 г. Черняховск, ул. Калинина, 4
24	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" МО Черняховский городской округ	238150, г. Черняховск, ул. Ленина, 17

### **Предмет исследования**

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- = комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 1 и 2.

### **Методы исследования (сбора данных)**

Сбор данных в целях оценивания организаций культуры осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций

культуры на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры, включающее в себя натурные наблюдения. Проводятся для выявления реальной ситуации, существующей в организации, связанной с:

- наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечением комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечением доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Натурные наблюдения по обеспечению доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий, проводят профессионально подготовленные работники Оператора, имеющие документы, подтверждающие наличие соответствующей подготовки у работника.

Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится путем личного интервьюирования получателей услуг

### **Выборка**

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие учреждение культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры. Половозрастной квоты не предусмотрено. Количество получателей услуг, опрашиваемых в учреждении культуры, составило не менее 40%, но не более 600 респондентов в одной учреждения, что составляет 14 400 человек старше 18 лет, постоянно проживающих в Калининградской области.

## I ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

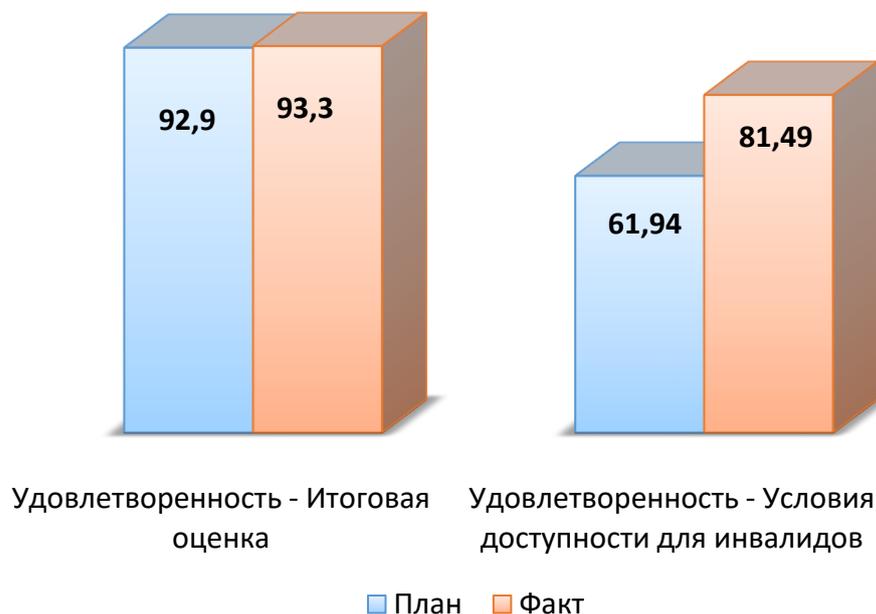
### Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

1) Доля граждан Калининградской области, удовлетворенных качеством предоставления услуг в сфере культуры составила 93,3 % что превышает плановый показатель (92,9 %) п. 1.3. Целей и показателей Регионального проекта «Обеспечение качественно нового уровня развития инфраструктуры культуры («Культурная среда»))» ;

2) Доля граждан Калининградской области, удовлетворенных условиями для занятия творчеством в сфере культуры, в т.ч. доступностью услуг для инвалидов, в 2022 году составила 81,49 %, что превышает плановый показатель (61,94 %) п. 1.2. Целей и показателей регионального проекта «Создание условий для реализации творческого потенциала нации («Творческие люди»))».

Уровень удовлетворенности жителей Калининградской области качеством предоставляемых услуг в сфере культуры определялся по всем учреждениям культуры Калининградской области, включенным в перечень оцениваемых в 2022-м году.

График 1. Уровень удовлетворенности жителей Калининградской области качеством предоставляемых услуг в сфере культуры, %%



## Результаты по критериям

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении учреждения социальной сферы; на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»)*.

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте учреждения культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	78,13	120,00	99,56	99,30
2	Государственное бюджетное учреждение	96,88	100,00	98,52	98,50

	культуры «Калининградская областная филармония имени Е.Ф. Светланова»				
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	93,75	100,00	99,13	97,80
4	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»	100,00	100,00	94,62	97,80
5	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»	93,75	100,00	99,25	97,80
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»	93,75	100,00	99,00	97,70
7	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	87,50	100,00	98,13	95,50
8	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)	87,50	100,00	96,87	95,00
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гурьевская централизованная библиотечная система"	84,38	100,00	98,91	94,90
10	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	93,75	100,00	91,67	94,80
11	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр»г. Балтийск	84,38	100,00	91,85	92,10
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Балтийская централизованная библиотечная система"	87,50	90,00	97,15	92,10
13	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	75,00	100,00	98,10	91,70
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Советска"	81,25	100,00	92,76	91,50
15	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	71,88	100,00	98,82	91,10
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	75,00	100,00	94,66	90,40
17	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" г. Гурьевск	65,63	100,00	97,73	88,80
18	Муниципальное автономное учреждение	56,25	100,00	98,30	86,20

	культуры "Зеленоградское объединение библиотек"				
19	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр"	56,25	100,00	94,49	84,70
20	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	59,38	90,00	97,86	84,00
21	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" МО Черняховский городской округ	62,50	90,00	95,27	83,90
22	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система"	53,13	100,00	92,39	82,90
23	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	53,13	90,00	98,12	82,20
24	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система имени Фёдорова Николая Фёдоровича»	81,25	60,00	95,40	80,50
	<b>Итого, среднее значение</b>	<b>78,00</b>	<b>97,50</b>	<b>96,61</b>	<b>91,30</b>

Итоговые баллы по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении культуры» варьируются от 80,50 до 99,30 баллов. Средний итоговый балл по критерию 91,30.

## **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в учреждении культуры комфортных условий пребывания в учреждении культуры (*транспортная/ пешая доступность учреждения культуры, санитарное состояние помещений и территории учреждения, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов*)

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	100,00	100,00	99,00	99,70
2	Муниципальное автономное учреждение культуры "Зеленоградское объединение библиотек"	100,00	100,00	99,00	99,70
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»	100,00	100,00	99,00	99,70
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная филармония имени Е.Ф. Светланова»	100,00	100,00	98,00	99,40
5	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»	100,00	100,00	98,00	99,40
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Советска"	100,00	100,00	98,00	99,40
7	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система"	100,00	100,00	98,00	99,40
8	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	100,00	100,00	97,00	99,10
9	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	100,00	100,00	97,00	99,10
10	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	100,00	100,00	97,00	99,10
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гурьевская централизованная библиотечная система"	100,00	100,00	97,00	99,10
12	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр"	100,00	100,00	97,00	99,10
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	100,00	100,00	97,00	99,10
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система имени Фёдорова Николая Фёдоровича»	100,00	100,00	97,00	99,10
15	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)	100,00	100,00	95,00	98,50
16	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр»г. Балтийск	100,00	100,00	95,00	98,50
17	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	100,00	97,00	98,00	98,20

18	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" МО Черняховский городской округ	100,00	100,00	94,00	98,20
19	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" г. Гурьевск	100,00	100,00	92,00	97,60
20	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	100,00	100,00	91,00	97,30
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	100,00	99,00	91,00	96,90
22	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»	100,00	95,00	93,00	95,90
23	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Балтийская централизованная библиотечная система"	100,00	91,00	98,00	95,80
24	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	80,00	100,00	100,00	94,00
	<b>Итого, среднее значение</b>	<b>99,17</b>	<b>99,25</b>	<b>96,46</b>	<b>98,39</b>

Итоговые баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» варьируются от 94,00 до 99,70 баллов. Среднее значение показателя находится на уровне 98,39 баллов.

### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений учреждения культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждения социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в учреждении сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;*

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта учреждения социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	100,00	100,00	100,00	100,00
2	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)	100,00	100,00	100,00	100,00
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	100,00	100,00	98,00	99,40
4	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»	100,00	100,00	95,00	98,50
5	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»	80,00	100,00	100,00	94,00
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»	80,00	100,00	99,00	93,70
7	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	80,00	100,00	99,00	93,70
8	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	80,00	100,00	98,00	93,40
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная	80,00	100,00	95,00	92,50

	библиотечная система имени Фёдорова Николая Фёдоровича»				
10	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная филармония имени Е.Ф. Светланова»	100,00	80,00	99,00	91,70
11	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр»г. Балтийск	80,00	100,00	92,00	91,60
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Балтийская централизованная библиотечная система"	60,00	100,00	93,00	85,90
13	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" г. Гурьевск	60,00	100,00	92,00	85,60
14	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	80,00	80,00	93,00	83,90
15	Муниципальное автономное учреждение культуры "Зеленоградское объединение библиотек"	60,00	80,00	97,00	79,10
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	60,00	80,00	96,00	78,80
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Советска"	60,00	80,00	90,00	77,00
18	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" МО Черняховский городской округ	20,00	100,00	91,00	73,30
19	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	60,00	60,00	88,00	68,40
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гурьевская централизованная библиотечная система"	40,00	60,00	90,00	63,00
21	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	20,00	60,00	100,00	60,00
22	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система"	40,00	40,00	94,00	56,20
23	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр"	40,00	40,00	92,00	55,60
24	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	20,00	20,00	88,00	40,40
	<b>Итого, среднее значение</b>	<b>66,67</b>	<b>82,50</b>	<b>94,96</b>	<b>81,49</b>

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» значения показателей варьируются от 40,40 до 100 баллов. Средний балл равен 81,49.

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения**

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	100,00	99,00	99,00	99,40
2	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	99,00	100,00	99,00	99,40
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	99,00	99,00	100,00	99,20
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)	99,00	99,00	100,00	99,20
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гурьевская централизованная библиотечная система"	98,00	100,00	98,00	98,80
6	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	98,00	99,00	99,00	98,60

7	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная филармония имени Е.Ф. Светланова»	99,00	98,00	98,00	98,40
8	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	98,00	99,00	98,00	98,40
9	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»	99,00	97,00	99,00	98,20
10	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»	99,00	97,00	99,00	98,20
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Балтийская централизованная библиотечная система"	98,00	98,00	96,00	97,60
12	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр"	98,00	97,00	98,00	97,60
13	Муниципальное автономное учреждение культуры "Зеленоградское объединение библиотек"	97,00	98,00	97,00	97,40
14	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	97,00	97,00	98,00	97,20
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система имени Фёдорова Николая Фёдоровича»	97,00	98,00	96,00	97,20
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	98,00	97,00	96,00	97,20
17	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	96,00	98,00	97,00	97,00
18	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" г. Гурьевск	99,00	98,00	90,00	96,80
19	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" МО Черняховский городской округ	97,00	97,00	95,00	96,60
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Советска"	95,00	98,00	96,00	96,40
21	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система"	95,00	98,00	96,00	96,40
22	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр»г. Балтийск	98,00	98,00	88,00	96,00
23	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»	95,00	98,00	93,00	95,80
24	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	95,00	95,00	98,00	95,60
	<b>Среднее значение</b>	<b>97,63</b>	<b>98,00</b>	<b>96,79</b>	<b>97,61</b>

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» варьируются от 95,40 до 99,40 баллов. Среднее значение находится на уровне 97,61 балла.

### **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение культуры родственникам и знакомым

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком и режимом работы учреждения культуры*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

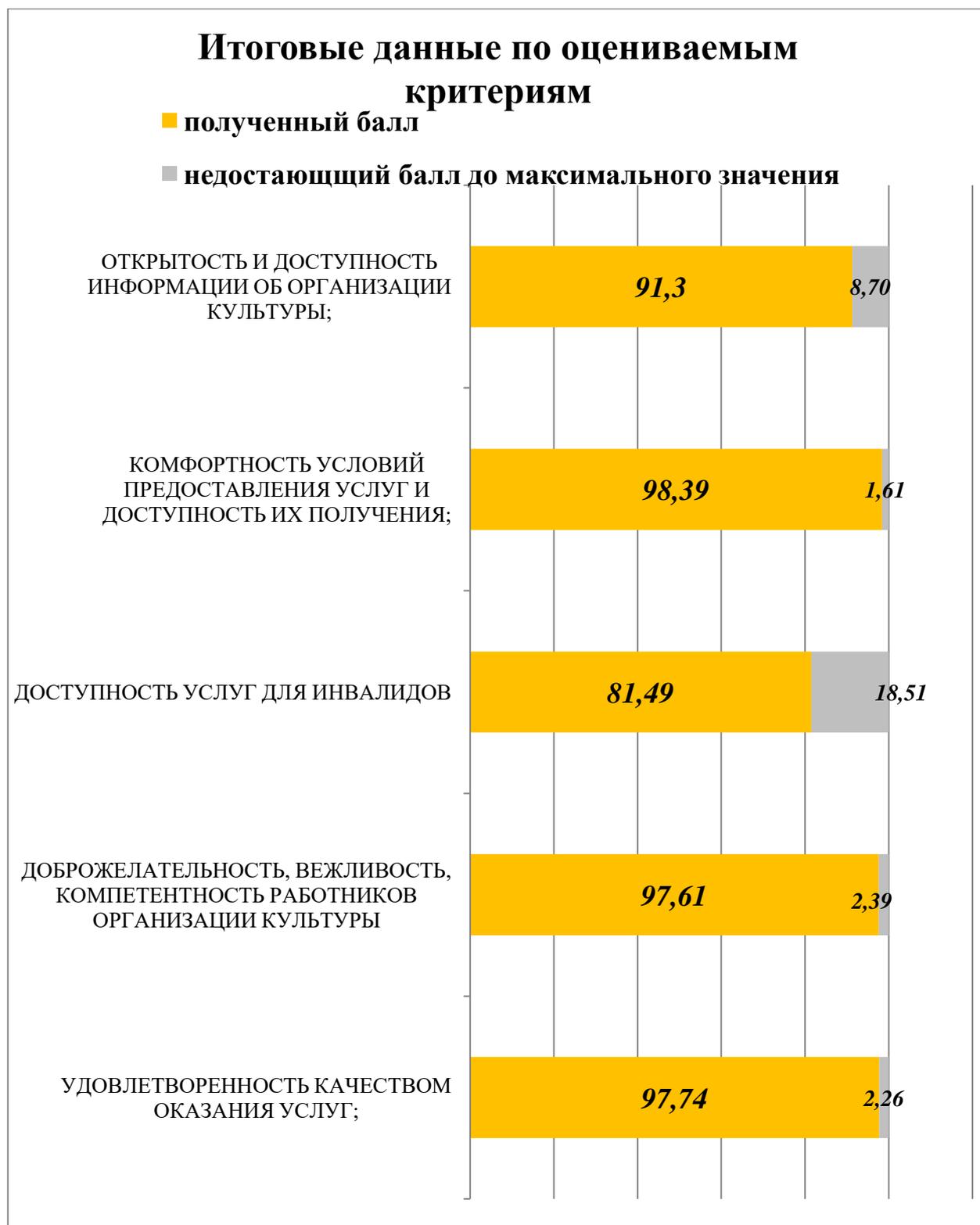
Таблица 5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	99,00	100,00	100,00	99,70
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гурьевская централизованная библиотечная система"	99,00	99,00	100,00	99,50
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»	100,00	100,00	99,00	99,50
4	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	99,00	99,00	99,00	99,00
5	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" г. Гурьевск	99,00	97,00	99,00	98,60
6	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная филармония имени Е.Ф. Светланова»	98,00	98,00	99,00	98,50
7	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	98,00	98,00	99,00	98,50
8	Муниципальное автономное учреждение	98,00	98,00	99,00	98,50

	культуры «Центр культуры и досуга «Парус»				
9	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»	98,00	98,00	99,00	98,50
10	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	99,00	96,00	99,00	98,40
11	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	99,00	98,00	98,00	98,30
12	Муниципальное автономное учреждение культуры "Зеленоградское объединение библиотек"	98,00	99,00	98,00	98,20
13	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр»г. Балтийск	98,00	98,00	98,00	98,00
14	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	98,00	98,00	98,00	98,00
15	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	97,00	98,00	98,00	97,70
16	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" МО Черняховский городской округ	98,00	99,00	97,00	97,70
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Советска"	98,00	96,00	97,00	97,10
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Балтийская централизованная библиотечная система"	95,00	97,00	98,00	96,90
19	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр"	98,00	98,00	95,00	96,50
20	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	97,00	97,00	96,00	96,50
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система имени Фёдорова Николая Фёдоровича»	97,00	97,00	96,00	96,50
22	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система"	96,00	95,00	97,00	96,30
23	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	98,00	84,00	97,00	94,70
24	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)	94,00	97,00	94,00	94,60
	<b>Итого, среднее значение</b>	<b>97,83</b>	<b>97,25</b>	<b>97,88</b>	<b>97,74</b>

Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» варьируются от 94,60 до 99,70 баллов. Среднее значение находится на уровне 97,74 балла.

График 2. Итоговые оценки по критериям по региону в целом (вес каждого критерия в баллах).



## II ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ. РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ

### Общий рейтинг учреждений культуры

Таблица 6

п/п	Наименование организации культуры	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»	97,80	99,70	94,00	98,20	99,50	97,84	1
2	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	99,30	98,20	93,40	99,40	98,00	97,66	2
3	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»	97,70	99,40	93,70	98,20	98,50	97,50	3
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)	95,00	98,50	100,00	99,20	94,60	97,46	4
5	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	91,70	99,10	99,40	98,40	98,30	97,38	5
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»	97,80	95,90	98,50	95,80	98,50	97,30	6
7	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная филармония имени Е.Ф. Светланова»	98,50	99,40	91,70	98,40	98,50	97,30	7
8	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	95,50	99,70	93,70	98,60	99,00	97,30	8
9	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	91,10	94,00	100,00	99,40	99,70	96,84	9
10	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр»г. Балтийск	92,10	98,50	91,60	96,00	98,00	95,24	10
11	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	94,80	99,10	83,90	95,60	96,50	93,98	11

12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Балтийская централизованная библиотечная система"	92,10	95,80	85,90	97,60	96,90	93,66	12
13	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" г. Гурьевск	88,80	97,60	85,60	96,80	98,60	93,48	13
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система имени Фёдорова Николая Фёдоровича»	80,50	99,10	92,50	97,20	96,50	93,16	14
15	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	97,80	99,10	68,40	99,20	98,40	92,58	15
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Советска"	91,50	99,40	77,00	96,40	97,10	92,28	16
17	Муниципальное автономное учреждение культуры "Зеленоградское объединение библиотек"	86,20	99,70	79,10	97,40	98,20	92,12	17
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	90,40	96,90	78,80	97,20	94,70	91,60	18
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гурьевская централизованная библиотечная система"	94,90	99,10	63,00	98,80	99,50	91,06	19
20	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" МО Черняховский городской округ	83,90	98,20	73,30	96,60	97,70	89,94	20
21	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	82,20	97,30	60,00	97,20	98,50	87,04	21
22	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр"	84,70	99,10	55,60	97,60	96,50	86,70	22
23	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система"	82,90	99,40	56,20	96,40	96,30	86,24	23
24	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	84,00	99,10	40,40	97,00	97,70	83,64	24
	<b>Итого, среднее значение</b>	<b>91,30</b>	<b>98,39</b>	<b>81,49</b>	<b>97,61</b>	<b>97,74</b>	<b>93,30</b>	

Итоговый анализ и оценка качества работы учреждений культуры позволяет определить лучшие учреждения по результатам мониторинга. Средний балл составляет 93,30, что свидетельствует о высоком уровне качества условий оказания услуг организациями культуры.

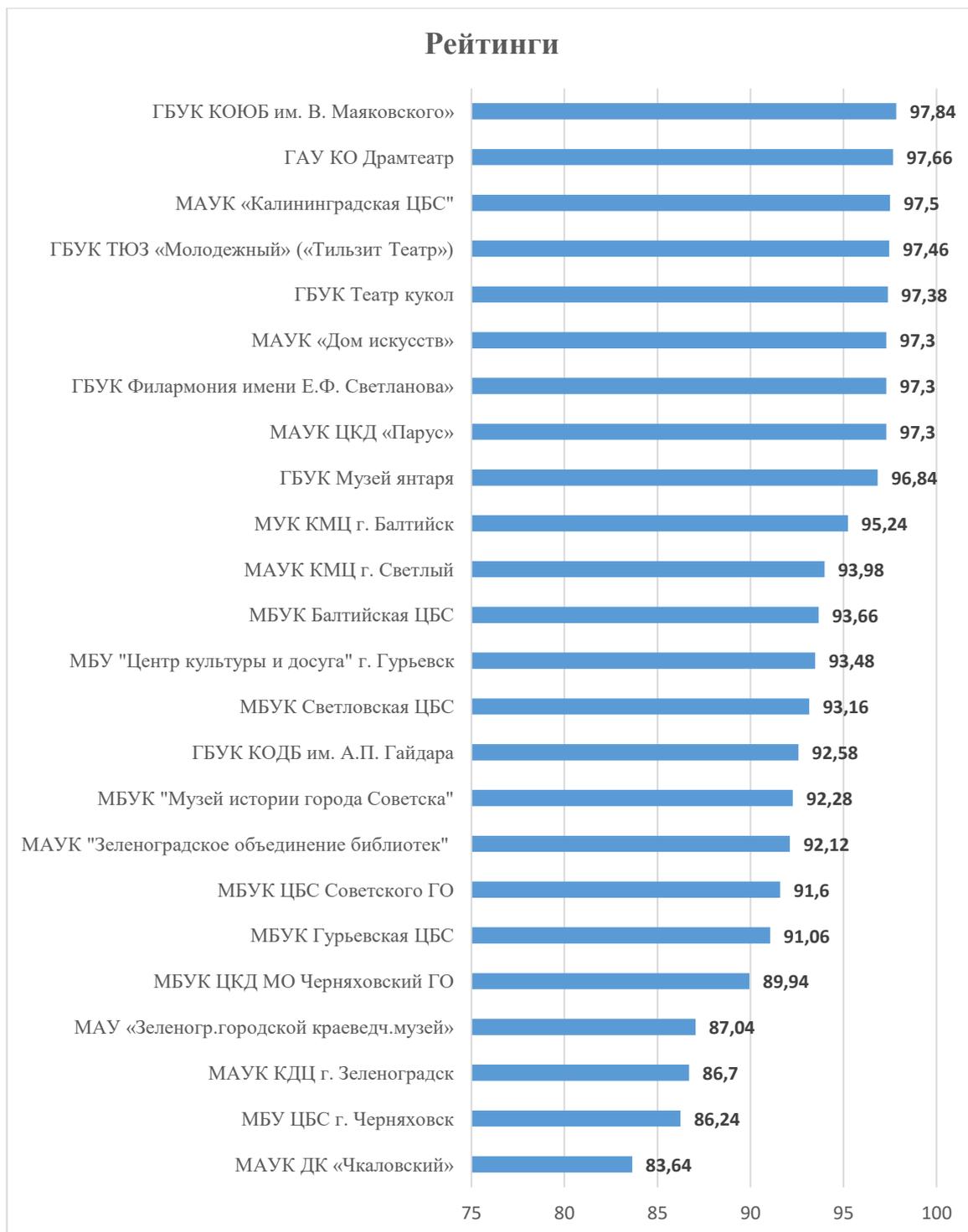
Среди учреждений культуры Калининградской области в первую тройку лидеров вошли следующие учреждения:

**1 место** – Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»- **97,84** баллов.

**2 место** – Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»- **97,66** баллов.

**3 место** - Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»– **97,50** баллов.

Последние строки рейтинга занимает Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»– **83,64** балла.



### **III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ.**

Согласно результатам проведённого исследования, основным недостатком у данных учреждений является недостаточный уровень доступности для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. В части учреждений культуры нет сменных кресел-колясок, и специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

К недостаткам большинства учреждений относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, 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).

В ходе исследования так же были выявлены недостатки, касающиеся открытости и доступности информации: у части учреждений не обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, например, раздел «Часто задаваемые вопросы».

В целях повышения качества оказания услуг учреждениями культуры рекомендуется:

- Повысить показатель открытости и доступности информации, а именно наполнить официальные сайты учреждений информацией в соответствии с нормативными актами.

- Обеспечить доступность услуг, оказываемых учреждениями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

## Рекомендации по совершенствованию деятельности учреждений

Таблица 7

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Рекомендации
1	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная детская библиотека им. А.П. Гайдара»	92,58	<p>Добавить на сайт недостающую информацию, а именно: о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, оснащения учреждения сменными креслами-колясками.</p> <p>Обеспечить 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.</p>
2	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная юношеская библиотека им. В. Маяковского»	97,78	<p>Добавить на стенды и сайт недостающую информацию, а именно план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оснащения учреждения креслами-колясками.</p>
3	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная филармония имени Е.Ф. Светланова»	97,3	<p>Повысить уровень комфортности, а именно обеспечить наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками.</p>
4	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной музей янтаря»	96,84	<p>Добавить на стенды недостающую информацию.</p> <p>Повысить уровень комфортности, а именно обеспечить наличие и доступность питьевой воды.</p>
5	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр	97,46	<p>Добавить на сайт недостающую информацию, а именно: о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, и план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто</p>

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Рекомендации
	юного зрителя «Молодежный» («Тильзит Театр»)		задаваемые вопросы».
6	Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградский областной театр кукол»	97,38	<p>Добавить на сайт и стенды недостающую информацию.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность устройства специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p>
7	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Калининградский областной драматический театр»	97,66	<p>Добавить на сайт и стенды недостающую информацию, а именно: о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, и план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками.</p>
8	Муниципальное автономное учреждение культуры города Калининграда Концертно-театральный комплекс «Дом искусств»	97,30	<p>Добавить на стенды недостающую информацию, а именно: о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, и план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками и устройства специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>
9	Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» Дом культуры «Чкаловский»	82,04	<p>Добавить на сайт и стенды недостающую информацию. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования входных групп пандусами/подъемными</p>

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Рекомендации
			<p>платформами и оснащения учреждения креслами-колясками.</p> <p>Обеспечить 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.</p>
10	Муниципальное автономное учреждение культуры «Калининградская централизованная библиотечная система»	97,50	<p>Добавить на сайт недостающую информацию. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками.</p>
11	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-Молодёжный Центр» г. Балтийск	95,24	<p>Добавить на стенды недостающую информацию: копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность устройства специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Балтийская централизованная библиотечная система"	93,66	<p>Добавить на сайт недостающую информацию, а именно: о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, и план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками.</p>
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гурьевская централизованная библиотечная система"	91,06	<p>Добавить на сайт недостающую информацию.</p> <p>Обеспечить наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками и устройства специально оборудованных санитарно-</p>

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Рекомендации
			<p>гигиенических помещений.</p> <p>Обеспечить 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.</p>
14	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" г. Гурьевск	93,48	<p>Добавить на стенды недостающую информацию. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками и устройства специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в филиале.</p>
15	Муниципальное автономное учреждение «Зеленоградский городской краеведческий музей»	87,04	<p>Добавить на сайт и стенды недостающую информацию. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Добавить на стенды недостающую информацию. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы». Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками и устройства специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>Обеспечить 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.</p>
16	Муниципальное автономное учреждение культуры "Зеленоградское объединение библиотек"	92,12	<p>Добавить на стенды недостающую информацию. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками, выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p>
17	Муниципальное автономное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр"	86,70	<p>Добавить на сайт и стенды недостающую информацию. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить наличие и доступность питьевой воды и наличие и понятность навигации внутри</p>

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Рекомендации
			<p>организации в помещении.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками, выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-молодежный центр»	93,98	<p>Добавить на сайт недостающую информацию, а именно: о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, и план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p>
19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Светловская централизованная библиотечная система имени Фёдорова Николая Фёдоровича»	93,16	<p>Добавить на сайт недостающую информацию. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками.</p>
20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского городского округа»	91,60	<p>Добавить на стенды недостающую информацию, а именно: о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, и план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками, выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по</p>

№ п/п	Наименование учреждения	Общий балл	Рекомендации
			слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Советска"	92,28	<p>Добавить на стенды недостающую информацию, а именно: о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, и план по улучшению качества работы организации. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками, выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>Обеспечить 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.</p>
22	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры и досуга «Парус»	97,30	Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».
23	Муниципальное бюджетное учреждение "Централизованная библиотечная система"	86,24	<p>Добавить на стенды и сайт недостающую информацию, а именно: копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>Обеспечить наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками, выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов, устройства специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>
24	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр культуры и досуга" МО Черняховский городской округ	89,94	Добавить на стенды и сайт недостающую информацию, а именно: копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование учреждения</b>	<b>Общий балл</b>	<b>Рекомендации</b>
			<p>Обеспечить наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Обеспечить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность: оснащения учреждения сменными креслами-колясками, выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов, устройства специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.</p>

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

#### Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об учреждениях культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении учреждения, - на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на	100 баллов	30%	30 баллов

	нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в учреждения комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри учреждения; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений учреждений; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к учреждения, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов,	100 баллов	30%	30 баллов

	<p>поручней, расширенных дверных проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждения</li> </ul>			
3.2.	<p>Обеспечение в учреждения условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников учреждения" <2>			
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100 баллов	40%	40 баллов

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной

власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и учреждений культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения учреждения культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, учреждения сферы культуры), рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об учреждениях сферы культуры":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры; на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет" ( $P_{инф}$ ) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$  – количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения;

$I_{сайт}$  – количество информации, размещенной на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет (далее – официальный сайт учреждения);

$I_{норм}$  – количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) показатель оценки качества "Наличие на официальном сайте учреждения сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование":

- абонентский номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);
- раздел официального сайта "Часто задаваемые вопросы";
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иной дистанционный способ взаимодействия.

Значение показателя ( $P_{\text{дист}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$  – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$  – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте учреждения сферы культуры.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{дист}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры, на официальном сайте учреждения сферы культуры" ( $P_{\text{уд}}^{\text{откр}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left( \frac{U_{\text{стенд}} + U_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$U_{\text{стенд}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры;

$U_{\text{сайт}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте учреждения;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) показатель оценки качества "Обеспечение в учреждения сферы культуры комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации в помещении учреждения сферы культуры;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждения;

- удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения сферы культуры;

- транспортная доступность учреждения сферы культуры (наличие общественного транспорта, парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения сферы культуры, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения сферы культуры и др.);

- иные условия.

Значение показателя ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$  – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$  – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением сферы культуры" ( $P_{\text{комф.уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\underset{\text{общ}}{Ч}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y_{\text{комф}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением сферы культуры;

$Ч_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений учреждения сферы культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов":

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- сменных кресел-колясок;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, перечень условий, которые необходимо проверить по этому показателю, находится в Приложении 3.

Значение показателя  $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество баллов за каждое условие доступности учреждения для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество условий доступности учреждения для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

б) показатель оценки качества "Обеспечение в учреждения сферы культуры условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими":

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения сферы культуры для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками учреждения сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения сферы культуры и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя  $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ( $P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{P_{\text{дост}}^{\text{ост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где  $U_{\text{дост}}$  – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$C_{\text{инв}}$  – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников учреждения сферы культуры":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры" ( $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где  $U_{\text{перв.конт}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$C_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры" ( $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{C_{\text{общ.услуг}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

$$\frac{\quad}{\text{Ч}_{\text{об}}}$$

щ

где  
 $U_{\text{оказ.услуг}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" ( $\text{П}^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\text{П}^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

щ

где  
 $U_{\text{вежл.дист}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения сферы культуры)" ( $\text{П}_{\text{реком}}$ ) определяется по формуле:

$$\text{П}_{\text{реком}} = \left( \frac{U_{\text{реко}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

щ

где  
 $U_{\text{реком}}$  – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ( $\text{П}^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$\text{П}^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

щ

где

$У_{орг.усл}$  – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения сферы культуры" ( $П_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$П_{уд} = \left( \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{уд}$  – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения сферы культуры;

$Ч_{общ}$  – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг учреждениями сферы культуры рассчитываются:

по учреждения сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности муниципальных учреждений в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных учреждений, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований<sup>1</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям сферы культуры – по совокупности учреждений в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных учреждений, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации<sup>1</sup>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по учреждения сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

<sup>1</sup> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

где:

$S_n$  – показатель оценки качества  $n$ -ой учреждения;

$K_n^m$  – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих  $m$ -ый критерий оценки качества в  $n$ -ой учреждения, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в  $n$ -ой учреждения, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по учреждения сферы культуры составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли сферы культуры в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{\text{ou}} = \sum S_n^{\text{ou}} / N^{\text{ou}}, \quad (7)$$

где:

$S^{\text{ou}}$  – показатель оценки качества по  $o$ -й отрасли сферы культуры в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$S_n^{\text{ou}}$  – показатель оценки качества по  $n$ -ой учреждения  $o$ -й отрасли сферы культуры в  $u$ -м субъекте Российской Федерации;

$N^{\text{ou}}$  – количество учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в  $o$ -й отрасли сферы культуры в  $u$ -м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли сферы культуры в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов.

Приложение 2

## ПЕРЕЧЕНЬ

показателей, характеризующих общие критерии  
оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

№	Критерий	Способ расчета
Пинф	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры;</li> <li>- на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет (далее - официальных сайтов учреждений сферы культуры).</li> </ul>	Формула 1.1
Пдист	<p>1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- раздела "Часто задаваемые вопросы";</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>- иного дистанционного способа взаимодействия</li> </ul>	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
Поткруд	<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры, на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	Формула 1.3
Устенд	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения сферы культуры</p>	Опрос посетителей
Усайт	<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения сферы культуры, размещенной на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет</p>	Опрос посетителей
Пкомф	<p>2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> </ul>	Наблюдение, посещение

№	Критерий	Способ расчета
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри учреждения сферы культуры;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений учреждения сферы культуры;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до учреждения сферы культуры на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте учреждения сферы культуры в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения сферы культуры и пр.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	учреждений
Пкомф. уд	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг учреждением сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
Поргдост	<p>3.1.* Наличие в помещениях учреждения сферы культуры и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждения сферы культуры.</li> </ul>	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.1
Пуслуг дост	<p>3.2. Наличие в учреждения сферы культуры условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> </ul>	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений.

№	Критерий	Способ расчета
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта учреждения сферы культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками учреждения сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения сферы культуры и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	Формула 3.2
Пдостуд	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
Ппкуд	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
Поуд	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.2
Пвдуд	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
Преком	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения сферы культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.1
Поуд	5.2. Удовлетворенность получателей услуг	Опрос

№	Критерий	Способ расчета
	организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри учреждения сферы культуры; - графиком работы учреждения сферы культуры (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	посетител ей. Формула 5.2
Пуд	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетител ей. Формула 5.3

\* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" необходимо проверить наличие:

**1. при учреждениях размещения специальных мест для транспорта инвалидов:**

1. размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;
2. обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;
3. создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;
4. расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;
5. обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий;
6. оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрами пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;
7. дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;
8. оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа.

**2. при планировании и учреждения пешеходных путей движения:**

1. оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;
2. использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;
3. обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
4. использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.

**3. при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:**

1. оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;
2. расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;
3. наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;
4. устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.

**4. при учреждения путей движения на объекте культурного наследия:**

1. использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;
2. прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;
3. обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

## Приложение 3

**Анкета для опроса получателей услуг  
о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий осуществления деятельности в области 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 образовательными организациями гарантируется.

**1. При посещении организации культуры 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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

Да

Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации культуры, 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

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации культуры; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации)?**

Да

Нет

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

Да

Нет (переход к вопросу 9)

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в организации?**

Да

Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию?**

Да

Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?**

Да

Нет

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?**

Да

Нет (переход к вопросу 13)

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по услугам) и в прочих дистанционных формах)?**

Да

Нет

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

Да

Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг – удобством графика работы организации культуры ?**

Да

Нет

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг культуры в организации?**

Да

Нет

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

---

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

1. Мужской

2. Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

## Инструментарий независимой оценки

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии информации	
		на стендах	на сайте
<i>Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)</i>			
1.	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда		
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)		
	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)		
	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты		
	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)		
<i>Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)</i>			
	сведения о видах предоставляемых услуг		
	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		
	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		
	копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
	информация о планируемых мероприятиях		
	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения		
<i>Иная информация</i>			
	информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;		
	информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;		

	информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;		
	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;		
	план по улучшению качества работы организации		

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	функционировании
	<b>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b>		
1.	телефона		
	электронной почты		
	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о
		выполнении
1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	
	наличие и понятность навигации внутри организации	
	доступность питьевой воды	
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	
	санитарное состояние помещений организации	
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	