

УТВЕРЖДАЮ: Заказчик:  М.П. 	СОГЛАСОВАНО: Исполнитель:  М.П. 
--	---

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ Г.КИРОВ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

Ноябрь 2021

ВВЕДЕНИЕ	3
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	7
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	9
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	11
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	13
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	15
I. ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ	17
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КРИТЕРИЮ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»	19
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КРИТЕРИЮ «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»	21
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КРИТЕРИЮ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»	24
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КРИТЕРИЮ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»	25
РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КРИТЕРИЮ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»	26
II. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ Г. КИРОВ	29
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВЕДЕНА НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В 2021 ГОДУ	40
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ	41
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	47
ПРИЛОЖЕНИЕ 4. АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	50
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРОТОКОЛ ОЦЕНКИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ Г. КИРОВ	52

Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг в учреждениях культуры г. Киров была проведена в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами и регламентирующими документами:

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Закон РФ № 3612-1),

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,

- Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации",

- Постановление 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»,

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. 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",

- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания»,

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. 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", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

Отраслевая нормативная база:

- Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,

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

- Распоряжение Министерства культуры РФ от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры",

- Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ",

- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов",

- Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения",

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. 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"

Цель исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры и рейтинг организаций по итогам данной оценки.

Задачи исследования

- оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры;
- определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры г. Киров ;
- формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями культуры.

Объект исследования

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории г. Киров .

Предмет исследования

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

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

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2 и 3.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций социального обслуживания был осуществлен 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
3. Опрос получателей социальных услуг в следующих формах:
 - а) *Онлайн-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме
 - б) *Личный опрос* (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. Оцениваемые организации - 12 организаций культуры г. Киров .
Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1.

2. Получатели услуг - получатели услуг, посетившие организацию культуры, достигшие 14 лет, не зависимо от их пола, возраста, социального положения или гражданства

Объем выборки получателей услуг составил **2907** респондентов.

Итоговое количество лично опрошенных оператором респондентов по организациям культуры представлено в Приложении 1.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

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

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации 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 организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

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

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2	Показатель 1.3.	Итого по крит. 1
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	100	100	88	95
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	100	100	98	99
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	100	100	98	99
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	100	100	99	100

5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	100	100	99	100
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»	100	100	98	99
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	100	100	94	98
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	100	100	98	99
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	100	100	99	100
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	100	100	100	100
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	100	100	96	98
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	100	100	98	99

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг¹

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий пребывания в организации культуры (*транспортная/ пешая доступность организации культуры, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов²*)

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

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	100	78	89
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	100	89	95
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	100	97	98
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	100	96	98
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	100	98	99
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороники»	100	96	98
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	100	94	97
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	100	97	99
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	100	95	98
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	100	100	100

¹ Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрам и концертным организациям.

² Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	100	90	95
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	100	97	98

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры³ 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 организации культуры*).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации 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 организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры 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)

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2	Показатель 3.3.	Итого по крит. 3
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	40	80	73	66
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	40	80	67	64
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	60	80	91	77

³ Для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия, показатель корректируется с учетом пункта 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834

4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	60	80	88	76
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	40	80	92	72
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»	40	80	97	73
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	60	80	76	73
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	40	80	70	65
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	40	80	67	64
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	40	80	87	70
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	40	100	80	76
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	40	100	93	80

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3.	Итого по крит. 4
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	85	98	93	92
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	98	99	97	98
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	100	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	99	100	100	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	100	100	100	100
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»	98	99	99	99
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	93	98	97	96
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	99	99	99	99
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	95	100	99	98

10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	100	100	100	100
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	99	100	100	100
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	99	99	100	99

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3.	Итого по крит. 5
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	97	94	97	96
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	99	97	98	98
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	100	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	99	100	99	99
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	100	100	100	100
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и	98	99	98	98

	спорта поселка Дороничи»				
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	95	96	97	96
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	98	99	99	99
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	99	98	100	99
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	100	100	100	100
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизован ная библиотечная система» муниципальног о образования «Город Киров»	100	98	100	99
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	99	100	99	99

I. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг учреждениями культуры г. Киров составил **92,8** баллов.

Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 6

№ п/п	Наименование организации культуры	критерий 1	критерий 2	критерий 3	критерий 4	критерий 5	Ср. балл	Рейтинг
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	99	98	80	99	99	95,00	1
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	99	98	77	100	100	94,90	2
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	100	98	76	100	99	94,60	3
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	100	99	72	100	100	94,20	4

10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	100	100	70	100	100	94,00	5
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	98	95	76	100	99	93,60	6
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороницы»	99	98	73	99	98	93,40	7
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	99	99	65	99	99	92,10	8
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	98	97	73	96	96	92,00	9
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	100	98	64	98	99	91,60	10
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	99	95	64	98	98	90,80	11
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	95	89	66	92	96	87,60	12

Среди организаций культуры города Киров в первую тройку лидеров вошли следующие организации:

- 1 место - Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова» (95 баллов)
- 2 место - Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов» (94,9 баллов)
- 3 место - Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия» (94,6 баллов)

Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2	Показатель 1.3.	Итого по крит. 1	Рейтинг
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	100	100	99	100	1
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	100	100	99	100	1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2	Показатель 1.3.	Итого по крит. 1	Рейтинг
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	100	100	99	100	1
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	100	100	100	100	1
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	100	100	98	99	2
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	100	100	98	99	2
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»	100	100	98	99	2
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	100	100	98	99	2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 1.1.	Показатель 1.2	Показатель 1.3.	Итого по крит. 1	Рейтинг
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	100	100	98	99	2

Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2	Рейтинг
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	100	100	100	1
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	100	98	99	2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2	Рейтинг
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	100	97	99	2
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	100	97	98	3
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	100	97	98	3
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»	100	96	98	3
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	100	96	98	3
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	100	95	98	3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2	Рейтинг
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	100	94	97	4
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	100	90	95	5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	100	89	95	5
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	100	78	89	6

Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 3.1.	Показатель 3.2	Показатель 3.3.	Итого по крит. 3	Рейтинг
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	40	100	93	80	1
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	60	80	91	77	2
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	60	80	88	76	3
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	40	100	80	76	3
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Доронищи»	40	80	97	73	4
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	60	80	76	73	4
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом	40	80	92	72	5

	культуры «Лянгасово»					
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	40	80	87	70	6
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	40	80	73	66	7
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	40	80	70	65	8
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	40	80	67	64	9
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	40	80	67	64	10

Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3.	Итого по крит. 4	Рейтинг
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	99	100	100	100	1
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом	99	99	99	99	2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 4.1.	Показатель 4.2	Показатель 4.3.	Итого по крит. 4	Рейтинг
	культуры села Порошино»					
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	99	99	100	99	2
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»	98	99	99	99	2
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	98	99	97	98	3
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	95	100	99	98	3
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	93	98	97	96	4
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	85	98	93	92	5

Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3.	Итого по крит. 5	Рейтинг
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	100	100	100	100	1
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	100	100	100	100	1
15	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	100	100	100	100	1
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	100	100	100	100	1
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	99	100	99	99	2
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	100	98	100	99	2
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	99	98	100	99	2
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	98	99	99	99	2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатель 5.1.	Показатель 5.2	Показатель 5.3.	Итого по крит. 5	Рейтинг
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	99	100	99	99	2
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»	98	99	98	98	3
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	99	97	98	98	3
1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	97	94	97	96	4
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	95	96	97	96	4

II. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Киров

Основные выводы по результатам независимой оценки

1. Учреждения культуры г. Киров в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг.
2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры»**(98,25 баллов) и **«удовлетворенность условиями оказания услуг»**(98,7 баллов).
3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуг»** был оценен в 96,9 баллов.
4. Критерий **«открытость и доступность информации об организации»** получил оценку в 98,8 баллов.
5. Ниже оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»**-71,3 балла. Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и «обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг. Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.
6. Анализ указанных потребителями услуг недостатков в работе организаций культуры, высказанных ими замечаний и предложений показал, что основными сферами, требующими улучшения, являются:
 - набор предоставляемых услуг/ программ
 - комфортность услуг, в частности обеспечение посетителей учреждений культуры питьевой водой, поддержание комфортной температуры в помещении организации (отопление, кондиционирование).
 - материально-техническое оснащение
 - ремонт и дополнительные помещения

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг организациями культуры г. Киров рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.
2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об организациях культуры и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
4. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях.

Замечания и рекомендации по учреждениям`

1. Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

С целью повышения комфортности условий в организации рекомендуется:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами) ;

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

2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствует доступность питьевой воды для посетителей учреждений;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждений путем установки кулера

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

3.Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;
Рекомендации по независимой оценке

С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации рекомендуется:

Добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации рекомендуется:

Добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

5. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»

Отсутствует доступность питьевой воды для посетителей учреждений;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации рекомендуется:

Добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждений путем установки кулера;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

6. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

иные дистанционные способы взаимодействия, такие как социальные сети;

Отсутствует доступность питьевой воды для посетителей учреждений;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации рекомендуется:

обеспечить наличие дистанционных способов взаимодействия, таких как социальные сети;

Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждений путем установки кулера;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

7. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

8. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

иные дистанционные способы взаимодействия, такие как социальные сети;

Отсутствует доступность питьевой воды для посетителей учреждений;
Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
наличие сменных кресел-колясок;
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации рекомендуется:

обеспечить наличие дистанционных способов взаимодействия, таких как социальные сети;

Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждений путем установки кулера;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

9. Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

10. Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:

раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, 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;

Рекомендации по независимой оценке

С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации рекомендуется:

Добавить раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оборудовать организацию аудио и видео-информаторами);

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

11. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствует доступность питьевой воды для посетителей учреждений;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

Рекомендации по независимой оценке

Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждений путем установки кулера

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

12. Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»

По результатам независимой оценки были выявлены следующие замечания:

Отсутствует доступность питьевой воды для посетителей учреждений;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

Отсутствуют следующие условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

Рекомендации по независимой оценке

Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждений путем установки кулера;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов:

Обустроить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

Приобретение сменных кресел-колясок;

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

Обеспечить условия доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

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

Приложение 1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году

1	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Космос»	206
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Заречный»	162
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской клуб ветеранов»	103
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Россия»	738
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Лянгасово»	112
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры и спорта поселка Дороничи»	378
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и спорта «Костино»	245
8	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры села Порошино»	133
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская филармония»	221
10	Муниципальное бюджетное учреждение «Кировский городской зоологический музей»	189
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» муниципального образования «Город Киров»	211
12	Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека для детей и юношества имени Альберта. Лиханова»	209

Приложение 2. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации 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 организации культуры":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации 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 организации культуры; на официальном сайте организации 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 организации;

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

$I_{норм}$ – 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 организации 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 организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- иной дистанционный способ взаимодействия.

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

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

где:

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

$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации 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 организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры" ($P_{\text{откр.уд.}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр.уд.}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – 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 организации культуры комфортных условий предоставления услуг:

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

- 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 культуры;

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

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации 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 организацией культуры" ($P_{\text{комф.уд.}}$) определяется по формуле:

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

где

$У_{комф}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

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

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

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений организации 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 $П^{орг}_{дост}$ определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

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

б) показатель оценки качества "Обеспечение в организации 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 организации культуры для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя $П^{услуг}_{дост}$ определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

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

$С^{услуг}_{дост}$ – 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 ($П^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

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

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У_{дост}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

"Доброжелательность, вежливость работников организации культуры":

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

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У_{перв.конт}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

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

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У_{оказ.услуг}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

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

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

где

$У_{вежл.дист}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ – 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 культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры)" ($П_{реком}$) определяется по формуле:

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$У_{реком}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

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

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

$$П_{орг.усл.уд} = \left(\frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

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 организации 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 организации культуры;

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры рассчитываются:

по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям культуры – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям культуры – по совокупности организаций 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 организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации¹, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

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

где:

⁴ 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".

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

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

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

Максимальное значение показателя оценки качества по организации культуры составляет 100 баллов;

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

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

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли культуры в u-м субъекте Российской Федерации.

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

Приложение 3. ПЕРЕЧЕНЬ показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№	Критерий	Способ расчета
П _{инф}	1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации культуры; - на официальном сайте организации культуры в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций культуры).	Формула 1.1
П _{дист}	1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - 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 культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 1.2
П _{откр.уд}	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
У _{стенд}	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	Опрос посетителей
У _{сайт}	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	Опрос посетителей
П _{комф}	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации культуры; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации культуры; - транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации культуры в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации культуры и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	Наблюдение, посещение учреждений
П _{комф.уд}	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 2.3
П _{орг.дост}	3.1.* Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений.

№	Критерий	Способ расчета
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры.	Формула 3.1
$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$	3.2. Наличие в организации 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 организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений. Формула 3.2
$P_{\text{уд}_{\text{дост}}}$	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
$P_{\text{уд}_{\text{пк}}}$	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей. Формула 4.1
$P_{\text{уд}_{\text{оу}}}$	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.2
$P_{\text{уд}_{\text{вд}}}$	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 4.3
$P_{\text{реком}}$	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. Формула 5.1
$P_{\text{уд}_{\text{оу}}}$	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации культуры; - графиком работы организации культуры (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Опрос посетителей. Формула 5.2
$P_{\text{уд}}$	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей. 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 организации 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 бордюрными 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 организации 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 организации 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 4. 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 оказания услуг учреждениями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

Оцениваемое
учреждение

Дата оценки

_____ 2019

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3, вопрос 2 пропускается)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5, вопрос 4 пропускается)

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

1. Да

2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 8, вопрос 7 пропускается)

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

10. 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 оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 12, вопрос 11 пропускается)

11. 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 оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Вы можете ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайтах mos.ru и bus.gov.ru

4. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	1	2
5. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	2
6. иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие) _____	1	2

Q3. Укажите наличие комфортных условий для предоставления услуг

	ДА	НЕТ
1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	1	2
2. наличие и понятность навигации внутри организации	1	2
3. наличие и доступность питьевой воды	1	2
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	2
5. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	1	2
6. транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	1	2
7. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	1	2

Q4. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов

	ДА	НЕТ
1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1	2
2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1	2
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1	2
4. наличие сменных кресел-колясок	1	2
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	1	2

Q5. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	ДА	НЕТ
1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2
2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2
3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2
4. наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1	2
5. помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории	1	2
6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	2

Таблица Q6 заполняется ТОЛЬКО для учреждений, расположенных в объектах культурного наследия (ответ ДА в вопросе T2)

Q6. Отметьте наличие следующих условий доступности для инвалидов в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия.

	ДА	НЕТ
1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:		
1.1. размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание	1	2

	ДА	НЕТ
1.2. обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака	1	2
1.3. создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами	1	2
1.4. расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	1	2
1.5. обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий	1	2
1.6. оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	1	2
1.7. дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи	1	2
1.8. оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа	1	2
2. при планировании и организации пешеходных путей движения:		
2.1. оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу	1	2
2.2. использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга	1	2
2.3. обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	1	2
2.4. использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения	1	2
3. при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:		
3.1. оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках	1	2
3.2. расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода	1	2
3.3. наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей	1	2
3.4. устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	1	2
4. при организации путей движения на объекте культурного наследия:		
4.1. использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки	1	2
4.2. прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	1	2
4.3. обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	1	2

