

Утверждаю Исполнитель:

ИП Чулкова А.Р. \_\_\_\_\_

М.П.



Отчет о выполненных работах  
по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг  
организациями культуры Архангельской области

Архангельск 2025

## Оглавление

Введение .....	3
Цель и задачи исследования .....	4
Методы исследования (сбора данных) .....	5
Этапы и сроки проведения исследования .....	7
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг предоставляемыми организациями культуры Архангельской области .....	9
Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области .....	23
Заключение .....	34
Выявленные недостатки в деятельности организации и предложения по их устранению .....	35
Общие рекомендации по результатам независимой оценки .....	36
Приложение 1 .....	37
Приложение 2 .....	41
Приложение 3 .....	51
Приложение 4 .....	55
Приложение 5 .....	57

## Введение

### Нормативно-правовая база

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области проведена в соответствии с:

- требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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 труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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 труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 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» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726);
- письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.;
- федеральным законом 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»;
- порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2834.

## **Цели и задачи исследования**

Целью настоящего исследования являются:

- повышение качества условий оказания услуг населению и деятельности организаций сферы культуры;
- повышение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры;
- выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проведено 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 организации;
  - удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
  - удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
  - удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации;
  - удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

Реализация поставленных целей осуществлялась путем решения следующих задач:

- получение информации о качестве условий предоставления услуг и об удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг в организациях, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в 2025 году;
- интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг;
- формирование предложений об улучшении качества условий осуществления деятельности поставщиков социальных услуг. Выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания.

## **Объект исследования**

Объектом настоящего исследования являются:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных организациях в информационно-коммуникационной сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
- условия предоставления услуг организациями культуры:
- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг организациями культуры;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- мнение получателей услуг (их законных представителей) о качестве условий предоставления услуг организациями культуры установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

## **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, в том числе время ожидания 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 Приложении 2.

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

Сбор данных в целях оценки качества организаций культуры осуществлялся 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. Проведены 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.
- Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проведено путем личного интервьюирования получателей услуг.

## **Выборка**

1. **Оцениваемые организации** – 16 организаций культуры Архангельской области.

2. **Получатели услуг** – 9600 получателей услуг, старше 18 лет, постоянно проживающих в Архангельской области.

**Перечень муниципальных организаций культуры, расположенных  
на территории Архангельской области, в отношении которых проведена  
независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году**

Таблица 1. Перечень организаций культуры Архангельской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году.

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации, предоставляющей услуги в сфере культуры</b>	<b>ИНН</b>	<b>Количество получателей услуг</b>	<b>Количество анкет</b>
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский краеведческий музей имени Александра Александровича Тунгусова»	2908003419	10 541	600
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	2908005060	10 541	600
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	2909002200	8 404	600
4	Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей	2910002719	12 184	600
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	2910003783	12 184	600
6	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	2913004633	16 853	600
7	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	2904032360	16 853	600
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	2918006754	22 407	600
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	2918006761	22 407	600
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»	2921007853	28 782	600
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Объединение культуры Приморского округа»	2921126949	28 782	600
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»	2922010150	22 980	600
13	Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	2904012740	55 977	600
14	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	2904012317	55 977	600
15	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	2904012300	55 977	600
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	2902034682	156 001	600

## **Этапы и сроки проведения исследования**

### **1. Подготовительный этап**

В ходе подготовительного этапа Исполнитель осуществлял:

1. Изучение нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки качества услуг в Архангельской области.
2. Изучение инструментария независимой оценки.
3. Разработку графика выездов в организации в сфере культуры Архангельской области.
4. Разработку анкеты для проведения опроса.

### **2. Сбор информации Исполнителем (полевой этап).**

Исполнитель осуществлял:

2.1 Сбор информации о качестве предоставления услуг по каждой организации культуры.

Требуемая информация включает в себя:

- официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;
- нормативно-правовые акты по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры, а также действующие нормативно-правовые акты по вопросу организации и проведения независимой оценки;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации культуры;
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (личный опрос).

2.2 Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации

2.3 Представление результатов второго этапа.

#### ***2.1. Сбор информации о качестве предоставления услуг***

Оценка проведена по критериям, представленным в Приложении 2.

##### ***2.1.1. Анализ официального сайта организации культуры***

Исполнитель проводил анализ официального сайта организации культуры по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях. Анализ заключался в оценивании содержания веб-сайтов организации культуры. При анализе сайта на соответствие информации о деятельности организации установленным нормативными правовым актам, доступности альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению использовались следующие нормативные документы:

- статья 36.2 Федерального закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

##### ***2.1.2. Оценка содержания информационных стендов***

Исполнитель осуществлял оценку содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях.

Анализ стендов организации культуры осуществлялся путем просмотра содержимого стендов каждой организации, содержащих информацию для получателей услуг. При этом выявлялось и фиксировалось наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителя организации культуры, в том числе инвалидов.

При оценке содержания информационных стендов на соответствие информации о деятельности организации, установленным нормативным правовым актом и ее доступности для инвалидов использовались следующие документы:

- статья 36.2 Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- статья 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

### ***2.1.3. Натурные наблюдения***

Исполнителем осуществлялись выезды 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. Оценка проведена по критериям, представленным в Приложении 2.

### ***2.1.4. Выявление мнения получателей услуг***

Сбор информации исполнителем проводился посредством использования опроса респондентов путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» опросного листа в интерактивной форме.

При этом Исполнитель обеспечивал:

- 1) размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» опросного листа в интерактивной форме;
- 2) технические условия ежедневного мониторинга количества заполненных опросных листов по каждой организации культуры любым заинтересованным лицом;

## ***2.2. Заполнение форм фиксации и первичной обработки информации***

По каждой организации, указанной в перечне (таблица 1), заполнялись формы фиксации из приложения № 5.

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг предоставляемыми организациями культуры Архангельской области

### Критерий 1. Открытость и доступность информации организаций культуры Архангельской области

Критерий представлен тремя показателями (таблица 2):

показатель 1.1 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;

показатель 1.1.1 соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

показатель 1.1.2 соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

показатель 1.2 наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

показатель 1.2.1 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;

показатель 1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры;

показатель 1.3.1 удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

показатель 1.3.2 удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

Итоговые баллы по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» варьируются от 98,8 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 99,85.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов набрали 14 организаций культуры.

Замыкают рейтинг организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	98,8 балла
Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	98,8 балла

Таблица 2. Об открытости и доступности информации организаций культуры Архангельской области

№	Наименование организации или П/Н по списку	1.1.1	1.1.2	1.1	1.2.1	1.2	1.3.1	1.3.2	1.3	K1
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский краеведческий музей имени Александра Александровича Тунгусова»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей	10	13	100	5	100	100	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
5	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	10	13	100	5	100	100	100	100	100
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»	10	13	100	5	100	100	100	100	100
9	Муниципальное бюджетное учреждение «Объединение культуры Приморского округа»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»	10	13	100	4	100	100	100	100	100
11	Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
12	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
13	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	10	13	100	6	100	100	100	100	100
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	10	13	100	5	100	100	100	100	100
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	10	12	92	6	100	100	100	100	98,8
16	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	10	12	92	5	100	100	100	100	98,8

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг организаций культуры Архангельской области

Критерий представлен двумя показателями (таблица 3):

показатель 2.1 обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг;

показатель 2.1.1 наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 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;

показатель 2.3 доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры.

Итоговые баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» варьируются от 90 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 99,03.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов набрали 4 организации культуры:

Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	100 баллов
Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	100 баллов
Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	100 баллов
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»	100 баллов

Замыкают рейтинг организации:

Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей	90 баллов
--	-----------

Таблица 3. О комфортности условий предоставления услуг организаций культуры Архангельской области

№	Наименование организации или П/Н по списку	2.1.1.	2.1.	2.3.	К2
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	6	100	100	100
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	6	100	100	100
3	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	5	100	100	100
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»	6	100	100	100
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	6	100	99	99,5
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Объединение культуры Приморского округа»	6	100	99	99,5
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»	6	100	99	99,5
8	Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	6	100	99	99,5
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	6	100	99	99,5
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский краеведческий музей имени Александра Александровича Тунгусова»	6	100	99	99,5
11	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	6	100	99	99,5
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	6	100	99	99,5
13	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	6	100	99	99,5
14	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	6	100	99	99,5
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	6	100	99	99,5
16	Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей	4	80	100	90

### **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов организаций культуры Архангельской области**

Критерий представлен тремя показателями (таблица 4):

показатель 3.1 оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

показатель 3.1.1 наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории: 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 в организации культуры;

показатель 3.2 обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

показатель 3.2.1 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;

показатель 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Итоговые баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» варьируются от 60 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 82,25.

Максимальное количество баллов по данному критерию (100 баллов) у организации:

Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	100 баллов
--	------------

Замыкают рейтинг организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»	66 баллов
---	-----------

Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	60 баллов
---	-----------

Таблица 4. О доступности услуг для инвалидов организаций культуры Архангельской области

№	Наименование организации или П/Н по списку	3.1.1	3.1	3.2.1	3.2	3.3	К3
1	Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	5	100	5	100	100	100
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	4	80	5	100	100	94
3	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	4	80	5	100	100	94
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	4	80	5	100	100	94
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	3	60	5	100	100	88
6	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	3	60	5	100	100	88
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Объединение культуры Приморского округа»	4	80	4	80	100	86
8	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	4	80	4	80	100	86
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский краеведческий музей имени Александра Александровича Тунгусова»	2	40	5	100	100	82
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	3	60	4	80	100	80
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	3	60	4	80	100	80
12	Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей	2	40	4	80	100	74
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»	3	60	3	60	100	72
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	3	60	3	60	100	72
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»	2	40	3	60	100	66
16	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	1	20	3	60	100	60

#### **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры Архангельской области**

Критерий представлен тремя показателями (таблица 5):

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;

показатель 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры;

показатель 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» варьируются от 99,2 до 99,6 баллов. Средний итоговый балл по критерию 99,38.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100.

99,6 балла набрали 7 организаций культуры:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Библиотечная система Приморского округа»

Муниципальное учреждение культуры  
«Культурно-досуговое объединение  
Котласского муниципального округа»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Няндомский районный центр культуры и спорта»

Муниципальное учреждение культуры  
«Муниципальная библиотечная система  
Котласского муниципального округа»

Муниципальное бюджетное учреждение  
«Культурно-досуговый центр»

Муниципальное бюджетное учреждение  
«Объединение культуры Приморского округа»

Муниципальное бюджетное учреждение  
«Виноградовская библиотечная система»

Следующие организации культуры набрали по 92,2 балла:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
Верхнетоемского муниципального округа  
«Верхнетоемский культурно-досуговый центр»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Няндомская центральная районная библиотека»

Муниципальное учреждение культуры  
«Котласский культурно-досуговый комплекс»

Муниципальное учреждение культуры  
«Котласская централизованная библиотечная система»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Северодвинский городской краеведческий музей»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
Верхнетоемского муниципального округа  
«Верхнетоемский краеведческий музей  
имени Александра Александровича Тунгусова»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Устьянский районный культурный центр»

Муниципальное учреждение культуры  
«Котласский краеведческий музей»

Муниципальное бюджетное учреждение  
Виноградовский районный исторический музей

Таблица 5. О доброжелательности, вежливости работников организаций культуры Архангельской области

№	Наименование организации или П/Н по списку	4.1	4.2	4.3	К4
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»	100	99	100	99,6
2	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	100	99	100	99,6
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	100	99	100	99,6
4	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	100	99	100	99,6
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	99	100	100	99,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Объединение культуры Приморского округа»	99	100	100	99,6
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	99	100	100	99,6
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	100	98	100	99,2
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	100	98	100	99,2
10	Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	100	98	100	99,2
11	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	100	98	100	99,2
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	100	98	100	99,2
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский краеведческий музей имени Александра Александровича Тунгусова»	100	98	100	99,2
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»	100	98	100	99,2
15	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	100	98	100	99,2
16	Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей	100	98	100	99,2

## **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг организаций культуры Архангельской области**

Критерий представлен тремя показателями (таблица 6):

показатель 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры);

показатель 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры);

показатель 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» варьируются от 99,5 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 99,71.

Максимальное количество баллов по данному критерию (100 баллов) у организаций:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	100 баллов
--	------------

Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	100 баллов
--	------------

Замыкают рейтинг организации:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	99,5 балла
--	------------

Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	99,5 балла
---	------------

Таблица 6. Об удовлетворенности условий оказания услуг  
организациями культуры Архангельской области

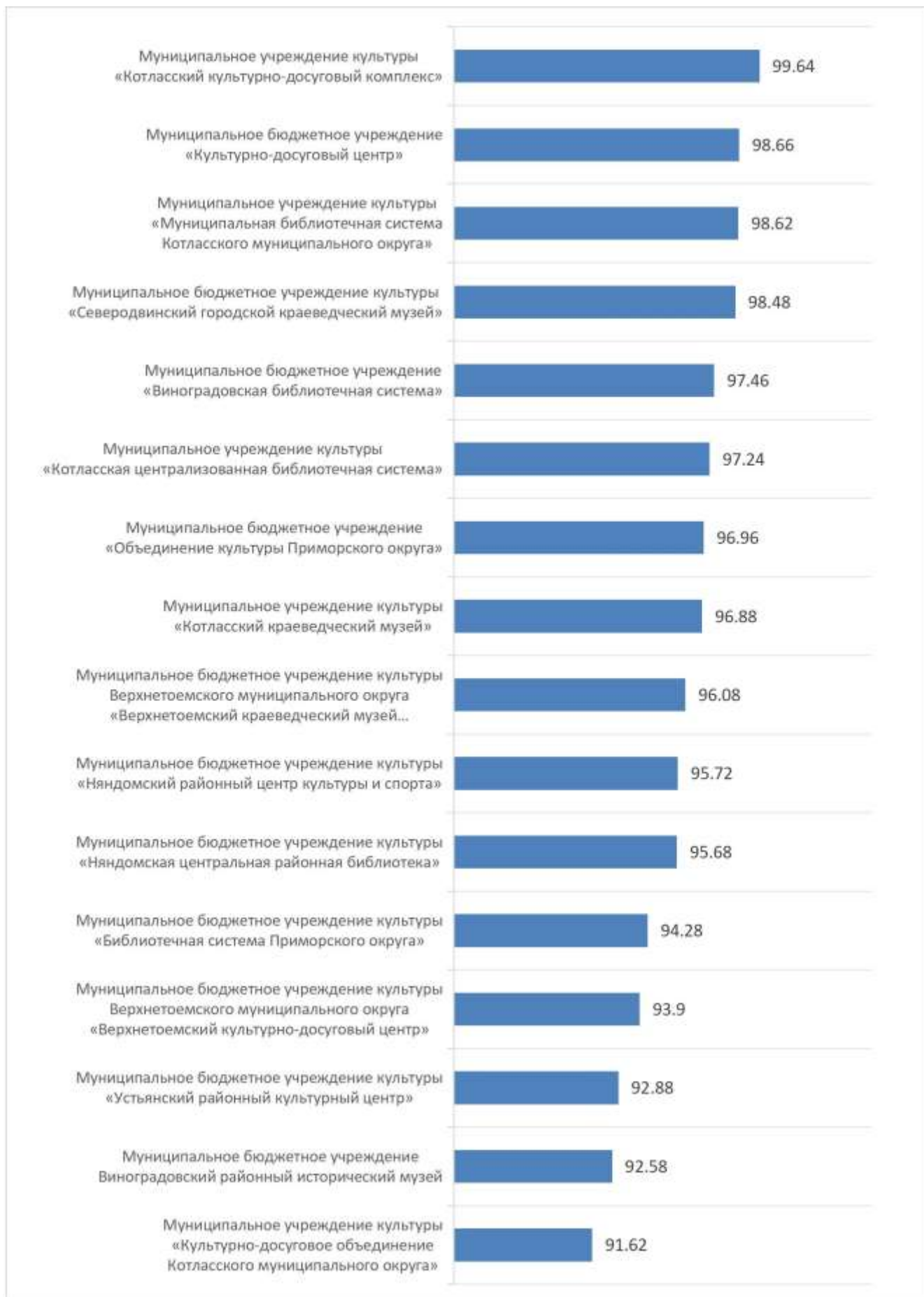
№	Наименование организации или П/Н по списку	5.1	5.2	5.3	К5
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	100	100	100	100
2	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	100	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»	99,6	99,8	100	99,8
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский краеведческий музей имени Александра Александровича Тунгусова»	99	100	100	99,7
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	99	100	100	99,7
6	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	99	100	100	99,7
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	99	100	100	99,7
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»	99	100	100	99,7
9	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	99	100	100	99,7
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	99	100	100	99,7
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Объединение культуры Приморского округа»	99	100	100	99,7
12	Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	99	100	100	99,7
13	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	99	100	100	99,7
14	Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей	99	100	100	99,7
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	98,5	100	100	99,5
16	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	98,5	100	100	99,5

**Рейтинг и итоговый балл по сфере.  
Рейтинг организаций культуры Архангельской области на основании  
результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг**

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг организаций  
культуры Архангельской области**

Таблица 7. Итоговая оценка

№	Наименование организации или П/Н по списку	К1 Открытость и доступность информации	К2 Комфортность условий предоставления услуг	К3 Доступность услуг для инвалидов	К4 Доброжелательность, вежливость работников организации	К5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итоговый балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	100	99,5	100	99,2	99,5	99,64
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	100	100	94	99,6	99,7	98,66
3	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	100	99,5	94	99,6	100	98,62
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»	100	99,5	94	99,2	99,7	98,48
5	Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»	100	100	88	99,6	99,7	97,46
6	Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»	100	99,5	88	99,2	99,5	97,24
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Объединение культуры Приморского округа»	100	99,5	86	99,6	99,7	96,96
8	Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»	100	99,5	86	99,2	99,7	96,88
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский краеведческий музей имени Александра Александровича Тунгусова»	100	99,5	82	99,2	99,7	96,08
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	100	99,5	80	99,6	99,5	95,72
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	100	99,5	80	99,2	99,7	95,68
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»	100	100	72	99,6	99,8	94,28
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»	98,8	99,5	72	99,2	100	93,9
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»	100	99,5	66	99,2	99,7	92,88
15	Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей	100	90,0	74	99,2	99,7	92,58
16	Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	98,8	100	60	99,6	99,7	91,62
	Итоговый балл по критериям по сфере	99,85	99,03	82,25	99,38	99,71	96,04



Итоговый анализ и оценка качества работы организаций культуры позволяет определить лучшие организации по результатам мониторинга. Общий балл организаций варьируются от 91,62 до 99,64 баллов. Средний итоговый балл по сумме критериев 96,04.

Среди организаций культуры Архангельской области в первую тройку лидеров вошли следующие организации:

Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»	99,64 балла
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»	98,66 балла
Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»	98,62 балла

Замыкает рейтинг организация:

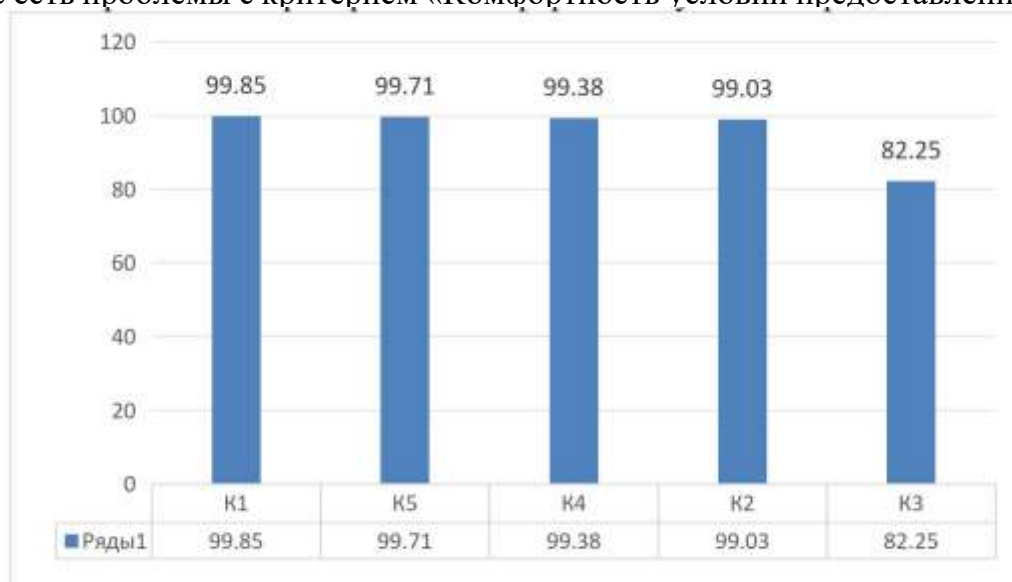
Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»	91,62 балла
--	-------------

Таблица 8 Итоговый балл по критериям по сфере

№п/п	№К	Наименование критерия	Среднее значение
1	К1	Открытость и доступность информации	99,85
2	К5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	99,71
3	К4	Доброжелательность, вежливость работников организации	99,38
4	К2	Комфортность условий предоставления услуг	99,03
5	К3	Доступность услуг для инвалидов	82,25

Согласно результатам проведенного исследования, основная масса недостатков у данных организаций наблюдается в области критерия «Доступность услуг для инвалидов».

Также есть проблемы с критерием «Комфортность условий предоставления услуг».



## **Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области**

### **Муниципальное учреждение культуры «Котласский культурно-досуговый комплекс»**

Занимает 1 место в рейтинге с общим баллом 99,64 балла.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

По результатам опроса пользователей услуг на предмет их мнений и предложений новых инициатив не поступило.

### **Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр»**

Занимает 2 место в рейтинге с общим баллом 98,66 балла.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет сменных кресел-колясок;

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- наличие сменных кресел-колясок;

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

По результатам опроса пользователей услуг на предмет их мнений и предложений новых инициатив не поступило.

### **Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»**

Занимает 3 место в рейтинге с общим баллом 98,62 балла.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо пересмотреть график работы.

### **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»**

Занимает 4 место в рейтинге с общим баллом 98,48 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

на сайте нет электронных сервисов форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

наличие на сайте электронных сервисов форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;

в разрезе оборудования для инвалидов:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

По результатам опроса пользователей услуг на предмет их мнений и предложений новых инициатив не поступило.

### **Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградская библиотечная система»**

Занимает 5 место в рейтинге с общим баллом 97,46 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет сменных кресел-колясок;

- нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- наличие сменных кресел-колясок,

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

в разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо укомплектовать/расширить штат.

### **Муниципальное учреждение культуры «Котласская централизованная библиотечная система»**

Занимает 6 место в рейтинге с общим баллом 97,24 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  
- нет сменных кресел-колясок.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

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

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

в разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

По результатам опроса пользователей услуг на предмет их мнений и предложений новых инициатив не поступило.

### **Муниципальное бюджетное учреждение «Объединение культуры Приморского округа»**

Занимает 7 место в рейтинге с общим баллом 96,96 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет сменных кресел-колясок.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- наличие сменных кресел-колясок.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

в разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо увеличить оплату труда и увеличить материальную поддержку.

### **Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»**

Занимает 8 место в рейтинге с общим баллом 96,88 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет сменных кресел-колясок;

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- наличие сменных кресел-колясок.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

в разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

По результатам опроса пользователей услуг на предмет их мнений и предложений новых инициатив не поступило.

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
Верхнетоемского муниципального округа  
«Верхнетоемский краеведческий музей  
имени Александра Александровича Тунгусова»**

Занимает 9 место в рейтинге с общим баллом 96,08 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет сменных кресел-колясок;
- нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

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

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

в разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо произвести ремонт, увеличить материальную поддержку.

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Няндомский районный центр культуры и спорта»**

Занимает 10 место в рейтинге с общим баллом 95,72 балла.

*Из недостатков по организации отмечено:*

на сайте нет раздела «Часто задаваемые вопросы»;

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет сменных кресел-колясок.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

*Рекомендуется обеспечить:*

наличие на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».

в разрезе оборудования для инвалидов:

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

в разрезе доступности среды для инвалидов:

- 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 разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо произвести ремонт, расширить территорию.

### **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»**

Занимает 11 место в рейтинге с общим баллом 95,68 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет сменных кресел-колясок.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

в разрезе оборудования для инвалидов:

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

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

В разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо премировать сотрудников с целью повышения их мотивации и обеспечить размещение

информации о проводимых мероприятиях на официальных страницах организации в социальных сетях.

### **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Приморского округа»**

Занимает 12 место в рейтинге с общим баллом 94,28 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

на сайте нет раздела «Часто задаваемые вопросы»;

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет сменных кресел-колясок.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

*Рекомендуется обеспечить:*

наличие на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».

в разрезе оборудования для инвалидов:

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

в разрезе доступности среды для инвалидов:

- 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 разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо увеличить материальную поддержку.

### **Муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнетоемского муниципального округа «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»**

Занимает 13 место в рейтинге с общим баллом 93,9 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

на сайте отсутствуют документы о:

- материально-техническом обеспечении предоставления услуг;
- в разрезе оборудования для инвалидов:
- нет сменных кресел-колясок;

- нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
- в разрезе доступности среды для инвалидов:
- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

*Рекомендуется обеспечить:*

на сайте организации следующие документы:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

в разрезе оборудования для инвалидов:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;

в разрезе доступности среды для инвалидов:

- 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 разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо увеличить материальную поддержку.

### **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский районный культурный центр»**

Занимает 14 место в рейтинге с общим баллом 92,88 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

на сайте нет электронных сервисов форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;

нет раздела «Часто задаваемые вопросы».

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет сменных кресел-колясок;
- нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

- отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- отсутствует наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

*Рекомендуется обеспечить:*

наличие на сайте электронных сервисов форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;

наличие на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».

в разрезе оборудования для инвалидов:

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

в разрезе доступности среды для инвалидов:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

в разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

По результатам опроса пользователей услуг на предмет их мнений и предложений новых инициатив не поступило.

## **Муниципальное бюджетное учреждение Виноградовский районный исторический музей**

Занимает 15 место в рейтинге с общим баллом 92,58 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

на сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»;

отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания);

отсутствует питьевая вода в доступе для получателей услуг;

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- нет сменных кресел-колясок;
- нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

*Рекомендуется обеспечить:*

наличие на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

доступность питьевой воды.

в разрезе оборудования для инвалидов:

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

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

в разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо расширить территорию и помещение.

### **Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Котласского муниципального округа»**

Занимает 16 место в рейтинге с общим баллом 91,62 баллов.

*Из недостатков по организации отмечено:*

на сайте отсутствуют документы:

- о перечне оказываемых платных услуг (при наличии), цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).

на сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»;

отсутствует питьевая вода в доступе для получателей услуг;

в разрезе оборудования для инвалидов:

- нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  
- нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  
- нет сменных кресел-колясок;  
- нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

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

- отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению;

- отсутствует помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

*Рекомендуется обеспечить:*

разместить на сайте организации следующие документы:

- перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг).

наличие на сайте организации раздел «Часто задаваемые вопросы».

доступность питьевой воды.

в разрезе оборудования для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

в разрезе доступности среды для инвалидов:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

в разрезе удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов рекомендовано:

- провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги.

Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо обеспечить размещение информации о проводимых мероприятиях на официальных страницах организации в социальных сетях.

## Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями культуры Архангельской области.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Организации культуры Архангельской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Общий средний балл составил 96,04.

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (99,71 баллов), «Открытость и доступность информации об организации» (99,85) и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,38). Снижение оценок по критерию открытости и доступности информации вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и на официальном сайте организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» получил оценку 99,03 баллов.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (82,25). Существенное влияние на оценку данного критерия внесла оценка по показателю «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (62,50). Показатель «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» набрал большее количество баллов (83,75). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг (100,00). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

## **Выявленные недостатки в деятельности организации и предложения по их устранению**

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:

В помещениях организации культуры не обеспечены комфортные условия для предоставления услуг в полном объеме (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- кнопку вызова персонала, сменные кресла-коляски;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры.

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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);
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории;
- предоставление услуги в дистанционном режиме или на дому.

### **Общие рекомендации по результатам независимой оценки**

В целях повышения качества оказания услуг организациями культуры Архангельской области 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 организациями культуры услугами и проводимых мероприятиях.
5. Повышать уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа организаций культуры Архангельской области.

ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных

в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**Муниципальное учреждение культуры  
«Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального округа»**

	<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Наличие условий в организации культуры</b>
<b>1.</b>	<b><i>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</i></b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;	нет
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1.</b>	<b><i>Планирование и организация пешеходных путей движения:</i></b>	
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3.</b>	<b><i>Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</i></b>	
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	нет
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	нет
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	нет
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду	нет

	в кресле-коляске возможности ее использования;	
<b>4.</b>	<b><i>Организация путей движения на объекте культурного наследия:</i></b>	
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

## ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов,  
в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия,  
включенных

в единый государственный реестр объектов культурного наследия  
(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

### Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»

	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.</b>	<b><i>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</i></b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;	нет
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>2.</b>	<b><i>Планирование и организация пешеходных путей движения:</i></b>	
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3.</b>	<b><i>Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</i></b>	
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	нет
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	нет
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	да
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	нет

<b>4.</b>	<b><i>Организация путей движения на объекте культурного наследия:</i></b>	
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями 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 организациями культуры»)

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации 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 нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (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 организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, 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 организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование 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	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 в сети	100 баллов	40%	40 баллов

	«Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, 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 организации 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 организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100 баллов	20%	20 баллов

	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (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 организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральнo-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 организации 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 организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации 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 организации сферы культуры»:

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

$I_{сайт}$  – количество информации, размещенной на официальном сайте организации сферы 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 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 организацией сферы 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 сферы культуры.

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры, на официальном сайте организации сферы культуры» ( $P_{откр_{уд}}$ ), определяется по формуле:

$$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{U_{стенд} + U_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

$Ч_{общ}$  – 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 сферы культуры комфортных условий предоставления услуг»:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации в помещении организации сферы культуры;
- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации сферы культуры;
- транспортная доступность организации сферы культуры (наличие общественного транспорта, парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации сферы культуры, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации 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 организацией сферы культуры» ( $P_{\text{комф.уд}}$ ) определяется по формуле:

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

где

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

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

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

а) показатель оценки качества «Оборудование помещений организации 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 организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  – количество условий доступности организации 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 организации 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 организации сферы культуры для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации 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:

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

где

$U_{\text{дост}}$  – 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 сферы культуры»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы 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 сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы 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 сферы 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 сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры)» ( $П^{реком}$ ) определяется по формуле:

$$\text{Преком} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

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

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

где

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

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры» ( $P_{\text{уд}}$ ) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$U_{\text{уд}}$  – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры;

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

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

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям сферы 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 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 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,

---

1

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Осн овы 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».

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 организации сферы культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

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

где:

$S_n$  – 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:

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

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

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

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

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

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

Максимальное значение показателя оценки качества по организации 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 организации o-й отрасли сферы культуры в u-м субъекте Российской Федерации;

$N^{\text{ou}}$  – количество организаций, 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.

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
показателей, характеризующих общие критерии  
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№	Критерий	Способ расчета
П <sub>инф</sub>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации сферы культуры; - на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций сферы культуры).	Формула 1.1
П <sub>дист</sub>	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 сферы культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений . Формула 1.2
П <sub>откр_уд</sub>	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры, на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Формула 1.3
У <sub>стенд</sub>	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы культуры	Опрос посетителей
У <sub>сайт</sub>	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет	Опрос посетителей
П <sub>комф</sub>	2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации сферы культуры; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации сферы культуры; - транспортная доступность (возможность доехать до организации сферы культуры на общественном транспорте, наличие парковки);	Наблюдение, посещение учреждений

	<p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации сферы культуры в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации сферы культуры и пр.);</p> <p>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>	
$P_{\text{комф.уд}}$	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос посетителей . Формула 2.3
$P_{\text{орг.дост}}$	3.1. * Наличие в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей к ней территории: <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 организации сферы культуры.</li> </ul>	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений . Формула 3.1
$P_{\text{услуг.дост}}$	3.2. Наличие в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: <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 организации сферы культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	Оценка путем наблюдения, посещения учреждений . Формула 3.2
$P_{\text{дост.уд}}$	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Опрос посетителей
$P_{\text{пк.уд}}$	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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
$P_{\text{оу.уд}}$	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей . Формула 4.2
$P_{\text{вд.уд}}$	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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 организации сферы культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Опрос посетителей . Формула 5.1
П <sup>оу</sup> <sub>уд</sub>	5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации сферы культуры; - графиком работы организации сферы культуры (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Опрос посетителей . Формула 5.2
П <sub>уд</sub>	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы 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.

## ВОПРОСЫ

### для анкетирования посетителей организаций культуры в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры (дома культуры, клубы, дома народного творчества, библиотеки, музеи и прочие).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

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

Пожалуйста, выберите один вариант ответа в каждом вопросе.

Обведите его кружком.

1. При посещении учреждения культуры обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях учреждения культуры?  <i>Если Вы ответили «да» на данный вопрос, то просим ответить на вопрос № 2. Если Вы ответили «нет», то переходите к ответу на вопрос № 3.</i>	да
	нет
2. Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры?	да
	нет
2. Вы пользовались официальным сайтом учреждения культуры, чтобы получить информацию о ее деятельности?  <i>Если Вы ответили «да» на данный вопрос, то просим ответить на вопрос № 4. Если Вы ответили «нет», то переходите к ответу на вопрос № 5.</i>	да
	нет
4. Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	да
	нет
5. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения культуры; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения культуры; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении культуры; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения культуры)?	да
	нет
6. Вы имеете (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?  <i>Если Вы ответили «да» на данный вопрос, то просим ответить на вопрос № 7. Если Вы ответили «нет», то переходите к ответу на вопрос № 8.</i>	да
	нет
7. Вы удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении культуры?	да
	нет
8. Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при	да

непосредственном обращении в организацию (работники кассы)?	нет
9. Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?	да
	нет
10. Вы пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением культуры (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.)? <i>Если Вы ответили «да» на данный вопрос, то просим ответить на вопрос № 11. Если Вы ответили «нет», то переходите к ответу на вопрос № 12.</i>	да
	нет
11. Вы удовлетворены 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)?	да
	нет
12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	да
	нет
13. Вы удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения культуры (подразделения); навигацией внутри учреждения культуры (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?	да
	нет
14. Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?	да
	нет
15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры:	

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

**Ваш пол:** 1. М 2. Ж

**Вы являетесь**

1. потребителем услуги
2. родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг

**Сколько полных лет исполнилось?** \_\_\_\_\_

**Вам**

**Образование:**

1. Высшее
2. Среднее специальное
3. Полное (общее) среднее
4. Неполное среднее
5. Начальное

Название населенного пункта, в котором проведен опрос

Полное название учреждения культуры, в котором проведен опрос получателей услуг

**Инструментарий независимой оценки  
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Таблица 1

*Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.*

(Согласно статье 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»»)

Перечень информации	на информацио нных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном	X	+

законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>	+	+
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
<b>Всего</b>	<b>10 (8**)</b>	<b>13 (11**)</b>

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации Инорм уменьшается.

\*\* В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации Инорм, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*)

Таблица 2

**Показатель № 1.2: наличие и функционирование на официальном сайте 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		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

*дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.*

### Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

(Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)

Таблица 1

**Показатель № 2.1:** обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

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

### Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Таблица 1

**Показатель № 3.1:** оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

(Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834)

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Таблица 2

**Показатель № 3.2:** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	