ООО "Пульс"



независимая оценка качества
условий оказания услуг

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ Г. ТАГАНРОГА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Ростов-на-Дону
2026

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3
1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры 13
2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры 14
3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры 16
4. Показатели комфортности условий предоставления услуг 29
5. Показатели доступности услуг для инвалидов 36
6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры 50
7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры 56
8. Заключение 62
9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры 65
Приложения 75

Введение

1) Цель и содержание независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – НОКУОУОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – ОК), а также в целях повышения качества их деятельности.

2) Область применения

НОКУОУОК осуществляется в целях:

1) повышения качества и доступности услуг организаций культуры для потребителей;

2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;

3) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

Использование результатов НОКУОУОК способствует:

1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;

2) установлению коммуникаций между организациями культуры и потребителями услуг;

3) разработке и реализации планов по улучшению качества работы организаций культуры.

3) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКУОУОК

3.1) Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (Статья 36.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

3.2) Постановление 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».

3.3) Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 № 51132).

3.4) Приказ 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» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 № 37187).

3.5) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 344н от 31 мая 2018 г. «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». (с изменениями на 20 августа 2024 года).

3.6) Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 675н от 30 октября 2018 г. «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».

4) Сроки проведения НОКУОУОК

Независимая оценка качества оказания услуг организацией культуры проводилась в апреле - июле 2026 года.

5) Информационная база НОКУОУОК

В ходе проведения НОКУОУ организациями культуры используются:

а) Данные информационных стендов и официальных сайтов организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса и информационных стендов с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности её содержания, удобства доступа к информации;

б) Результаты мониторинга наличия условий предоставления услуг;

в) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

6) Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» оценка проводится по пяти основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

7) Методика сбора и обобщения информации для НОКУОУОК

Методика предполагает следующий порядок проведения НОКУОУОК (рисунок 1):

I. Описание объектов НОКУОУОК (общая характеристика объектов НОКОУОК).

II. Описание выборки социологического опроса получателей услуг организаций культуры.

III. Определение значений показателей открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 1 (Приложение 1) – Открытость и доступность информации об организации культуры.

Оценивание значения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» осуществляется в форме мониторинга сайта организации культуры и мониторинга размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

Для мониторинга сайтов и информационных стендов используется перечень сведений об организации культуры, которые должны быть представлены на её информационных стендах и на официальном сайте (Приложением 2 – Объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах). Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайтов и стендов в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 1.1).

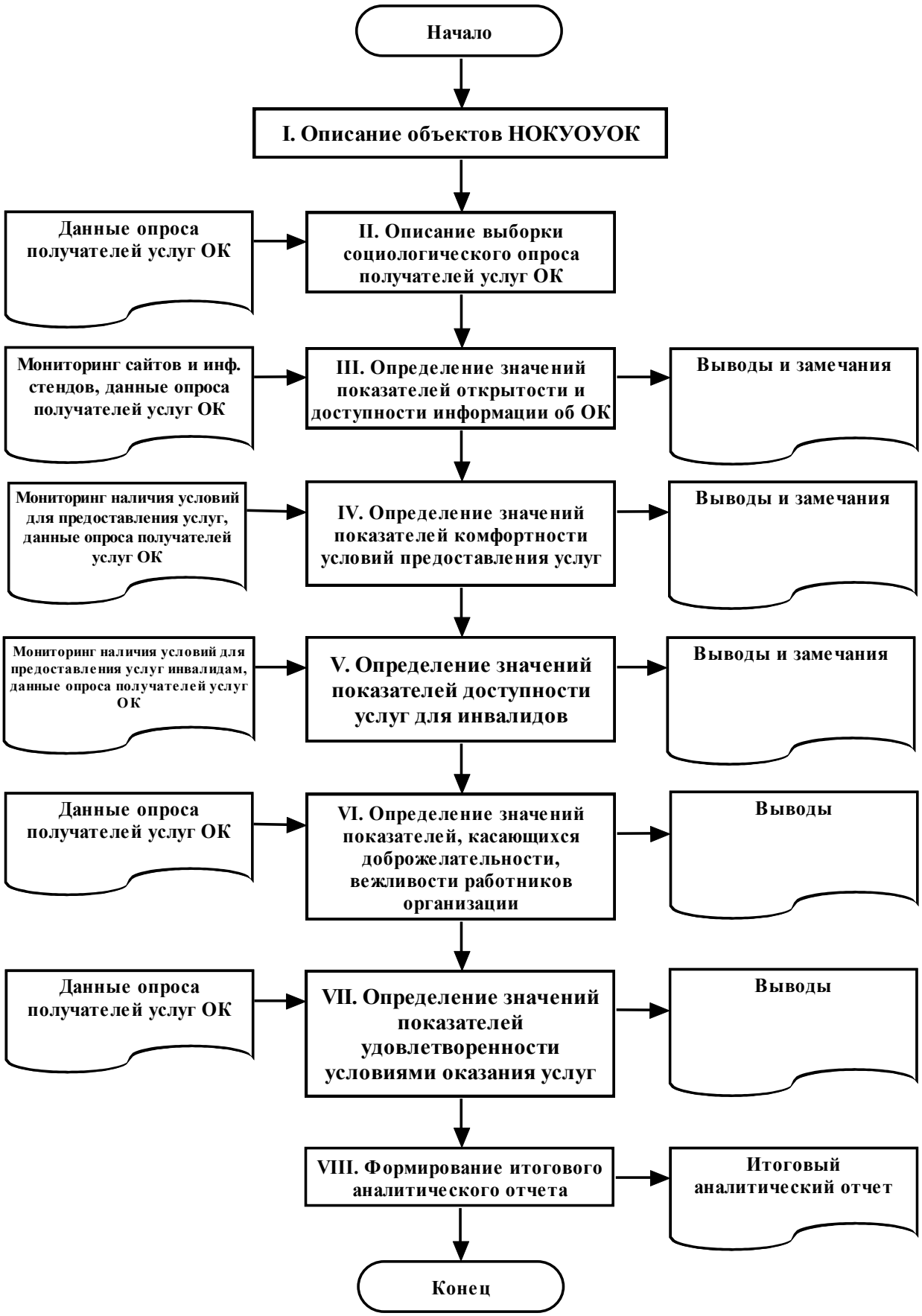


Рисунок 1 – Порядок проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Оценивание значения показателя 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» осуществляется в форме мониторинга сайта организации культуры. Балльная оценка выставляется по результатам мониторинга сайта в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 1.2).

Оценка значения показателя 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»» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации культуры» получается оценка значения интегрального показателя по разделу 1. Максимально возможное значение интегрального показателя, которое организация культуры может набрать по разделу 1 – 100 баллов.

IV. Определение значений показателей комфортности условий предоставления услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 2 (Приложение 1) – Комфортность условий предоставления услуг.

Оценивание раздела 2 проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры.

Оценивание значения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 2.1).

Оценка значения показателя 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 2.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 2. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 2 – 100 баллов.

V. Определение значений показателей доступности услуг для инвалидов. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 3 (Приложение 1) – Доступность услуг для инвалидов.

Оценивание раздела 3 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности доступность услуг для инвалидов.

Оценивание значения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» осуществляется в форме мониторинга оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов. Балльная оценка выставляется по правилам, изложенным в Приложении 1 (п. 3.1).

Оценивание значения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» осуществляется в форме мониторинга обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Балльная оценка выставляется по правилам, изложенным в Приложении 1 (п. 3.2).

Оценка значения показателя 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» осуществляется на

основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг-инвалидов организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (п. 3.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступность услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 3. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 3 – 100 баллов.

VI. Определение значений показателей, касающихся доброжелательности, вежливости работников организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 4 (Приложение 1) – Доброжелательность, вежливость работников организации.

Оценивание раздела 4 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью персонала организаций культуры.

Оценка значений показателей раздела 4 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (пп. 4.1-4.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность, вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 4. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 4 – 100 баллов.

VII. Определение значений показателей удовлетворенности условиями оказания услуг. Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 5 (Приложение 1) – Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценивание раздела 5 проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность условиями оказания услуг.

Оценка значений показателей раздела 5 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры. Балльная оценка выставляется в соответствии правилами, изложенными в Приложении 1 (пп. 5.1-5.3).

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 5. Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 5 – 100 баллов.

Итоговое значение *интегрального показателя качества* условий оказания услуг организациями культуры рассчитывается как сумма значений частных показателей по разделам 1-5 (Приложение 1), которое используется для ранжирования организаций культуры и формулирования выводов.

Показатель (результат) оценки качества по каждой организации рассчитывается как частное от деления значения интегрального показателя качества на количество разделов (укрупненных показателей) в применяемой методике (т. е., на 5).

Определение значений ряда показателей по разделам 1-5 осуществляется в рамках проводимого социологического исследования.

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры г.Таганрога Ростовской области.

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программных пакетов SPSS и MS Excel.

VIII. Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОКУОУОК, на основе полученных на этапах I–VII выводов и результатов:

1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОКУОУОК данные.

2) Составляет итоговый аналитический отчет.

3) Передает результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на рассмотрение заказчика (-ов) исследования.

Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) организации (-ий) культуры – объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде – на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях http://bus.gov.ru.

1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в следующих организация культуры (таблица 1.1):

Таблица 1.1 – Организации культуры г. Таганрога Ростовской области, участвовавшие в НОКУОУОК

№ п/п	Организации культуры	Краткое наименование (для рисунков и таблиц)
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Фестивальный»	МБУК «ДК «Фестивальный»
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Молодёжный Центр»	МБУК «МЦ»
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец молодёжи»	МБУК «ДМ»
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Приморский»	МБУК «СКЦ «Приморский»
5	Муниципальное автономное учреждение «Городской дом культуры»	МАУ «ГДК»
6	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурно-досуговой работы»	МАУ «ЦКДД»
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система г. Таганрога	МБУК ЦБС г. Таганрога

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в семи организациях культуры г. Таганрога Ростовской области.

2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры

В опросе приняли участие 2 937 получателей услуг, предоставляемых организациями культуры г. Таганрога Ростовской области. Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры г. Таганрога Ростовской области, человек

№ п/п	Организация культуры	Количество активных получателей услуг в 2025 году	Количество опрошенных	в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровожда–ющих (родствен–ников)
1	МБУК «ДК «Фестивальный»	65 000	403	45
2	МБУК «МЦ»	60 000	397	48
3	МБУК «ДМ»	50 000	439	44
4	МБУК «СКЦ «Приморский»	150 000	392	40
5	МАУ «ГДК»	55 000	406	56
6	МАУ «ЦКДД»	71 802	392	31
7	МБУК ЦБС г. Таганрога	47 000	508	64
	Всего:	**498 802**	**2 937**	**328**

Распределение опрошенных потребителей услуг по полу и возрасту представлено в таблицах 2.2-2.3.

Таблица 2.2 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

№ п/п	Организация культуры	мужской	женский	итого
1	МБУК «ДК «Фестивальный»	34,0	66,0	100,0
2	МБУК «МЦ»	37,3	62,7	100,0
3	МБУК «ДМ»	36,7	63,3	100,0
4	МБУК «СКЦ «Приморский»	37,8	62,2	100,0
5	МАУ «ГДК»	36,0	64,0	100,0
6	МАУ «ЦКДД»	24,7	75,3	100,0
7	МБУК ЦБС г. Таганрога	33,7	66,3	100,0

Таблица 2.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

№ п/п	Организация культуры	Возраст, лет					итого
		до 25	25-34	35-44	45-54	55 и старше	
1	МБУК «ДК «Фестивальный»	11,7	17,4	25,8	25,8	19,3	100,0
2	МБУК «МЦ»	31,5	23,7	18,9	18,1	7,8	100,0
3	МБУК «ДМ»	28,7	19,8	25,7	13,0	12,8	100,0
4	МБУК «СКЦ «Приморский»	13,3	21,7	23,0	25,8	16,2	100,0
5	МАУ «ГДК»	14,3	15,0	31,3	27,3	12,1	100,0
6	МАУ «ЦКДД»	16,3	8,7	21,9	24,2	28,9	100,0
7	МБУК ЦБС г. Таганрога	9,4	14,0	28,3	27,0	21,3	100,0

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры г. Таганрога Ростовской области, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

– оценка открытости, полноты и доступности информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;

– оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;

– оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;

– оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации культуры;

– оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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»».

Проведен мониторинг официальных сайтов организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, размещенных на общедоступных информационных ресурсах, на предмет их соответствия перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (раздел 1.1), и требования, изложенные в Приложении 2.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайта учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. Например, если информация о выполнении государственного (муниципального) задания за предыдущий период датирована 2024 годом и ранее, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее очень сложно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета или плана и напрямую (в виде страницы) на сайте не представлена.

Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, представлены в таблицах 3.1.-3.2. В таблице 3.3 содержатся примечания, описывающие недостатки и дефициты сайтов организаций культуры г. Таганрога Ростовской области.

Таблица 3.1 – Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (по состоянию на июль 2026 года), баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
1	**Открытость и доступность информации об организации**							
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами							
1.1.1	на информационных стендах;	100	100	100	100	100	100	100
1.1.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	96	96	92	80	72	96	96
	В среднем по пп. 1.1.1-1.1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	98	98	96	90	86	98	98

Таблица 3.2 – Результаты мониторинга обеспечения на официальном сайте организаций культуры г. Таганрога Ростовской области наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (1 – наличие, 0 – отсутствие; по состоянию на июль 2026 года)

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
1	**Открытость и доступность информации об организации**							
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:							
1.2.1	телефона;	1	1	1	1	1	1	1
1.2.2	электронной почты;	1	1	1	1	1	1	1
1.2.3	формы для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения;	1	1	1	1	1	1	1
1.2.4	раздела «Часто задаваемые вопросы»;	1	1	0	0	1	1	1
1.2.5	электронного сервиса – получение консультации по оказываемым услугам и пр.;	1	0	0	0	0	1	1
1.2.6	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0	1	0	0	1	1	1
	Итого обеспечено наличие способов взаимодействия, ед.	**5**	**5**	**3**	**3**	**5**	**6**	**5**
	Итого по п. 1.2, баллов (максимум – 100 баллов)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Таблица 3.3 – Дефициты сайтов организаций культуры г. Таганрога Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры (по состоянию на июль 2026 года)

№	Организация культуры	Дефициты
1	МБУК «ДК «Фестивальный»	1) Не размещена информация о выполнении государственного задания (за предыдущий период). 2) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
2	МБУК «МЦ»	1) Не размещена информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества. 2) Отсутствие электронных сервисов (получение консультации по оказываемым услугам).
3	МБУК «ДМ»	1) Не размещены сведения о видах, предоставляемых организацией культуры услуг. 2) Не размещена информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. 3) Отсутствие электронных сервисов (раздел «Часто задаваемые вопросы»). 4) Отсутствие электронных сервисов (получение консультации по оказываемым услугам). 5) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
4	МБУК «СКЦ «Приморский»	1) Не размещены сведения о видах, предоставляемых организацией культуры услуг. 2) Не размещена копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год. 3) Не размещена информация о выполнении государственного задания (за предыдущий период). 4) Не размещена копия отчета о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период). 5) Не размещена информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества. 6) Отсутствие электронных сервисов (раздел «Часто задаваемые вопросы»). 7) Отсутствие электронных сервисов (получение консультации по оказываемым

№	Организация культуры	Дефициты
		услугам). 8) Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
5	МАУ «ГДК»	1) Не размещены сведения о видах, предоставляемых организацией культуры услуг. 2) Не размещена информация о перечне оказываемых платных услуг. 3) Не размещена информация о ценах (тарифах) на платные услуги. 4) Не размещены копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. 5) Не размещена копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год. 6) Не размещена копия отчета о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период). 7) Не размещена информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества. 8) Отсутствие электронных сервисов (получение консультации по оказываемым услугам).
6	МАУ «ЦКДД»	1) Не размещена копия отчета о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период).
7	МБУК ЦБС г. Таганрога	1) Не размещена копия отчета о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период). 2) Отсутствие электронных сервисов (получение консультации по оказываемым услугам).

Сформулируем общие выводы и пояснения к таблице 3.3 применительно к анализируемым организациям культуры г. Таганрога Ростовской области. В целом мониторинг показал высокую степень соответствия информации о деятельности организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Не размещены сведения о видах, предоставляемых организацией культуры услуг.

2) Не размещена копия отчета о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период).

3) Не размещена информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» наиболее часто фиксируется следующий вид дефицитов:

1) Отсутствие электронных сервисов (получение консультации по оказываемым услугам).

Ответственные специалисты организаций культуры могут использовать для самопроверки наполненности сайта актуальной информацией требования, изложенные в Приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.

В рамках данного раздела, на основе изучения мнения респондентов, также осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Анализ результатов восприятия получателями услуг *открытости и доступности информации* об организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 3.4-3.5):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,7% до 100,0%, средняя оценка параметра – 100 баллов);
- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,7% до 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов).

Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры г. Таганрога Ростовской области представлены в таблице 3.6 и на рисунке 3.1.

Таблица 3.4 – Доля получателей услуг организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, удовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности организаций, %

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
1	**Открытость и доступность информации об организации**							
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:							
1.3.1	на информационных стендах;	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	99,7	99,8
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	99,7	99,8

Таблица 3.5 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации об организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
1	**Открытость и доступность информации об организации**							
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:							
1.3.1	на информационных стендах;	100	100	100	100	100	100	100
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100	100	100	100	100	100	100
	В среднем по пп. 1.3.1-1.3.2 (максимум – 100 баллов)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Таблица 3.6 – Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
1	**Открытость и доступность информации об организации**							
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	98	98	96	90	86	98	98
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100	100	90	90	100	100	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100	100	100	100	100	100	100
с учетом коэффициентов значимости:								
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (коэффициент значимости показателя – 0,3)	29,4	29,4	28,8	27,0	25,8	29,4	29,4
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (коэффициент значимости показателя – 0,3)	30,0	30,0	27,0	27,0	30,0	30,0	30,0

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0
	Всего по пп. 1.1-1.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	**99**	**99**	**96**	**94**	**96**	**99**	**99**

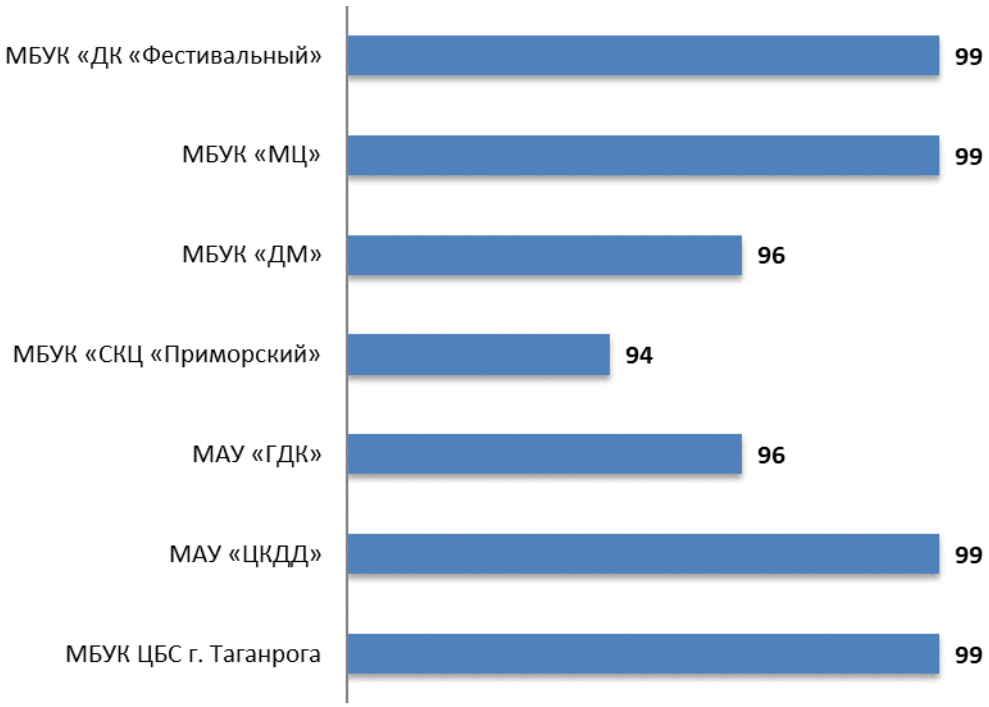


Рисунок 3.1 – Интегральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей организаций культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении открытости и доступности информации зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – от 25,8 до 29,4 балла из 30 возможных;
- по показателю 1.2 – от 27 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 1.3 – 40 баллов из 40 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали высокие результаты по показателям данного раздела (от 94 до 99 баллов из 100 возможных).

4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

Результаты мониторинга обеспечения комфортных условий предоставления услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской представлены в таблице 4.1.

Значения параметров по п. 2.1 таблицы 4.1 демонстрируют отсутствие дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг в анализируемых организациях.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области.

Анализ результатов восприятия получателями услуг *комфортности условий предоставления услуг* в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что респонденты в целом высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров) (таблицы 4.2-4.3):

- удовлетворенность комфортностью зоны отдыха (ожидания) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,0% до 100,0%, средние оценки параметра – от 98 до 100 баллов);
- удовлетворенность понятностью навигации внутри организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 97,0% до 100,0%, средние оценки параметра – от 97 до 100 баллов);
- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 68,3% до 99,5%, средние оценки параметра – от 68 до 100 баллов);
- удовлетворенность состоянием санитарно-гигиенических помещений (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 92,9% до 99,8%, средние оценки параметра – от 93 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарным состоянием других помещений организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,0% до 100,0%, средние оценка параметра – от 98 до 100 баллов);

- удовлетворенность возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,2% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области представлены в таблице 4.4 и на рисунке 4.1

Таблица 4.1 – Результаты мониторинга обеспечения в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области комфортных условий предоставления услуг (по состоянию на июль 2026 года)

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
2	**Комфортность условий предоставления услуг**							
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:							
2.1.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	1	1	1	1	1	1	1
2.1.2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1	1	1	1	1	1	1
2.1.3	доступность питьевой воды;	1	1	1	1	1	1	1
2.1.4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1	1	1	1	1	1	1
2.1.5	санитарное состояние помещений организаций;	1	1	1	1	1	1	1
2.1.6	возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	1	1	1	1	1	1	1
	Итого обеспечено наличие условий комфортности, ед.	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**
	Итого по п. 2.1, баллов (максимум – 100 баллов)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

Таблица 4.2 – Доля получателей услуг организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
2	**Комфортность условий предоставления услуг**							
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:							
2.3.1	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);	100,0	99,7	100,0	100,0	100,0	99,7	98,0
2.3.2	наличием и понятностью навигации внутри организации;	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	100,0	97,0
2.3.3	доступностью питьевой воды;	99,5	99,5	94,1	96,7	98,0	98,5	68,3
2.3.4	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	99,8	99,7	99,1	99,2	99,8	99,7	92,9
2.3.5	санитарное состояние помещений организаций;	99,8	100,0	99,5	100,0	100,0	100,0	98,0
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7	99,2

Таблица 4.3 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
2	**Комфортность условий предоставления услуг**							
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг:							
2.3.1	наличием комфортной зоны отдыха (ожидания);	100	100	100	100	100	100	98
2.3.2	наличием и понятностью навигации внутри организации;	100	100	100	100	100	100	97
2.3.3	доступностью питьевой воды;	100	100	94	97	98	99	68
2.3.4	наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	100	99	99	100	100	93
2.3.5	санитарное состояние помещений организаций;	100	100	100	100	100	100	98
2.3.6	возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	100	100	100	100	100	100	99
	В среднем по пп. 2.3.1-2.3.6 (максимум – 100 баллов)	**100**	**100**	**99**	**99**	**100**	**100**	**92**

Таблица 4.4 – Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
2	**Комфортность условий предоставления услуг**							
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	100	100	99	99	100	100	92
с учетом коэффициентов значимости:								
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (коэффициент значимости показателя – 0,5)	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (коэффициент значимости показателя – 0,5)	50,0	50,0	49,5	49,5	50,0	50,0	46,0
	Всего по пп. 2.1-2.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**96**

* В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценка не производится. При расчете итоговой оценки для данных организаций значение показателя 2 (Комфортность условий предоставления услуг) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям 1 (Открытость и доступность информации об организации) и 3 (Доступность услуг для инвалидов).

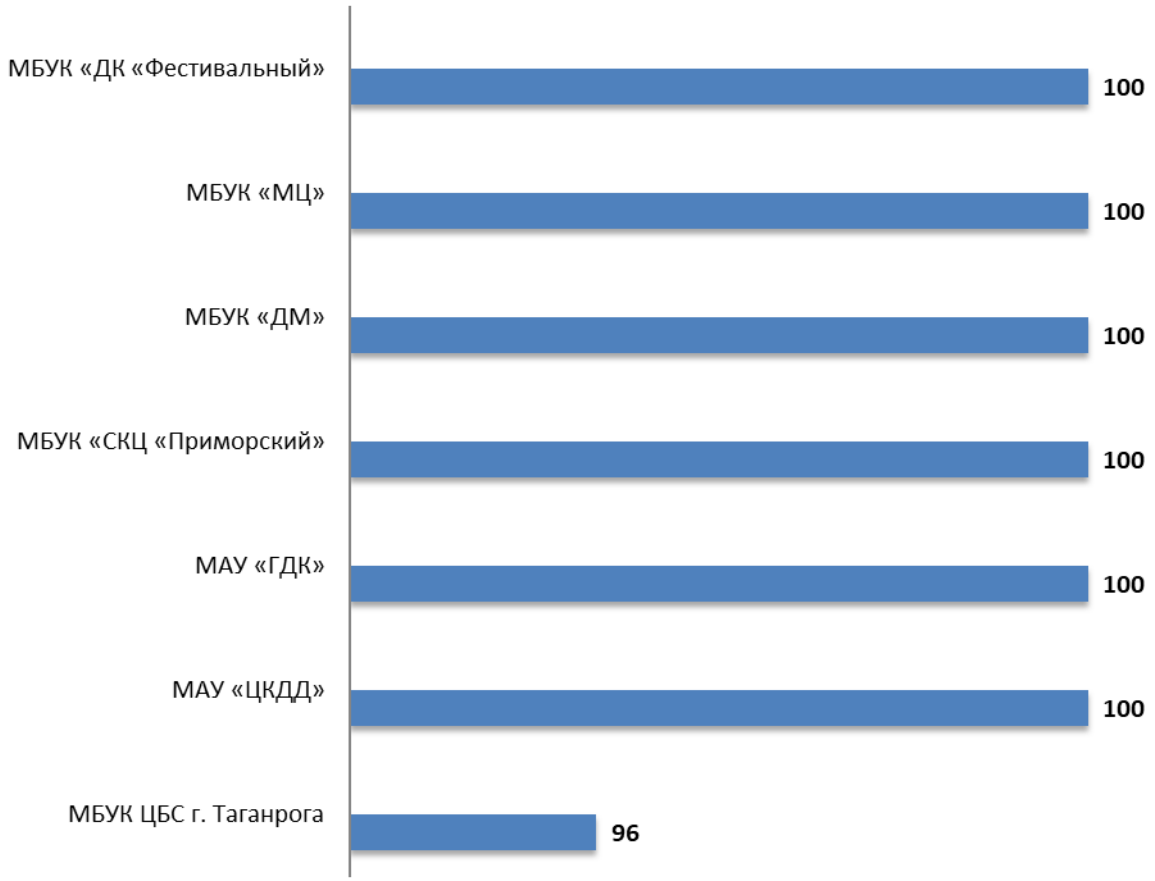


Рисунок 4.1 – Интегральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50 баллов из 50 возможных;

- по показателю 2.3 – от 46 до 50 баллов из 50 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали отличные результаты по показателям данного раздела (от 96 до 100 баллов из 100 возможных).

5. Показатели доступности услуг для инвалидов

Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области представлены в таблице 5.1. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (разделы 3.1-3.2). Оценивание значений показателей 3.1-3.2 в баллах выполнено только на основании данных, представленных в таблице 5.1.

Применительно к организациям культуры, расположенным в объектах культурного наследия, для проведения мониторинга дополнительно использованы показатели, представленные в Приложении 3. Результаты этого мониторинга представлены в таблице 5.2.

В таблице 5.3 содержатся примечания, описывающие недостатки и / или дефициты организаций культуры г. Таганрога Ростовской области в обеспечении доступности услуг для инвалидов (по Приложению 1 (разделы 3.1-3.2)).

В таблице 5.4 содержатся примечания, описывающие недостатки и / или дефициты организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, расположенных в объектах культурного наследия, в обеспечении доступности услуг для инвалидов (по Приложению 3).

Таблица 5.1 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области (по состоянию на июль 2026 года)

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие						
		МБУК «ДК «Фестивальный»	**МБУК «МЦ»**	**МБУК «ДМ»**	**МБУК «СКЦ «Приморский»**	**МАУ «ГДК»**	**МАУ «ЦКДД»**	**МБУК ЦБС г. Таганрога**
3	**Доступность услуг для инвалидов**							
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:							
3.1.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	1	1	1	1	1	1	1
3.1.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	1	1	1	1	1	1
3.1.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	1	1	1	1	1	1
3.1.4	наличие сменных кресел-колясок;	1	1	1	1	1	1	1
3.1.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0	1	1	0	0	1	1
	Итого обеспечено наличие условий доступности услуг для инвалидов, ед.	4	5	5	4	4	5	5
	Итого по п. 3.1, баллов (максимум – 100 баллов)	**80**	**100**	**100**	**80**	**80**	**100**	**100**
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:							
3.2.1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	1	0	0	0	1	1
3.2.2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	1	1	0	0	1	0

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие						
		МБУК «ДК «Фестивальный»	**МБУК «МЦ»**	**МБУК «ДМ»**	**МБУК «СКЦ «Приморский»**	**МАУ «ГДК»**	**МАУ «ЦКДД»**	**МБУК ЦБС г. Таганрога**
3.2.3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1	1	1	0	1	1	1
3.2.4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1	1	1	1	1	1
3.2.5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1	1	1	1	1	1	1
3.2.6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	1	1	1	1	1	1
	Итого обеспечено наличие условий доступности услуг для инвалидов, ед.	6	6	5	3	4	6	5
	Итого по п. 3.2, баллов (максимум – 100 баллов)	**100**	**100**	**100**	**60**	**80**	**100**	**100**

Таблица 5.2 – Результаты мониторинга обеспечения доступности услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, расположенных в объектах культурного наследия (по состоянию на июль 2026 года)

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие	
		МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»
3	**Доступность услуг для инвалидов**		
3.1.	**Доступность объекта культурного наследия для инвалидов**		
3.1.1	**при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:**		
3.1.1.1.1	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	1	1
3.1.1.1.2	наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	1	1
3.1.1.2	обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	1	1
3.1.1.3	создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	1	1
3.1.1.4	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	1	1
3.1.1.5	наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);	1	1
3.1.1.6	наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	1	1
3.1.1.7	наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое) ;	0	0
3.1.1.8	оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	1	1
3.1.2	**при планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:**		
3.1.2.1	наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	1	1
3.1.2.2	наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;	1	1
3.1.2.3	наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	1	1
3.1.2.4	использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с	1	0

№	Параметры / показатели	1 – Наличие, 0 – Отсутствие	
		МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»
	нарушением зрения.		
3.1.3	**при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:**		
3.1.3.1	наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	1	1
3.1.3.2	совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	1	1
3.1.3.3	наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	1	1
3.1.3.4	удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	1	1
3.1.4	**при организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:**		
3.1.4.1	отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;	1	1
3.1.4.2	наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;	1	1
3.1.4.3.1	отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;	1	1
3.1.4.3.2	поверхность ступеней выполнена из нескользких материалов.	1	1

Таблица 5.3 – Дефициты организаций культуры г. Таганрога Ростовской области по показателям Приложения 1, характеризующим доступность услуг для инвалидов
(по состоянию на июль 2026 года)

№	Организация культуры	Дефициты
1	МБУК «ДК «Фестивальный»	1) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
2	МБУК «МЦ»	1) Дефициты отсутствуют.
3	МБУК «ДМ»	1) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
4	МБУК «СКЦ «Приморский»	1) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 2) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 3) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. 4) Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
5	МАУ «ГДК»	1) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 2) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 3) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
6	МАУ «ЦКДД»	1) Дефициты отсутствуют.
7	МБУК ЦБС г. Таганрога	1) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Таблица 5.4 – Дефициты организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, расположенных в объектах культурного наследия, по показателям Приложения 3, характеризующим доступность услуг для инвалидов (по состоянию на июль 2026 года)

№	Организация культуры	Дефициты
1	МБУК «МЦ»	1) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое).
3	МБУК «ДМ»	1) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое). 2) Не используются направляющие элементы с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.

Сформулируем общие выводы к таблицам 5.3-5.4 применительно к анализируемым организациям культуры г. Таганрога Ростовской области:

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 1):

1) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

По показателю 3.1 «Доступность объекта культурного наследия для инвалидов» в организациях культуры (группа «Музеи-объекты культурного наследия») наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 3):

1) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое).

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 1):

1) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Кроме того, в рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области (*в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов*).

Информация по данному разделу представлена в таблицах 5.5 и 5.6.

Таблица 5.5 – Доля получателей услуг организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
3	**Доступность услуг для инвалидов**							
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:							
3.3.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	97,8	100,0	97,7	100,0	100,0	96,8	90,6
3.3.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	86,7	95,8	100,0	97,5	100,0	96,8	34,4
3.3.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	88,9	97,9	90,9	97,5	92,9	87,1	59,4
3.3.4	наличие сменных кресел-колясок;	80,0	100,0	88,6	67,5	83,9	74,2	14,1
3.3.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;	75,6	100,0	100,0	20,0	51,8	100,0	75,0
3.3.6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	88,9	100,0	50,0	32,5	44,6	100,0	45,3
3.3.7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	100,0	100,0	84,1	15,0	37,5	100,0	40,6
3.3.8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	86,7	95,8	88,6	32,5	75,0	58,1	14,1
3.3.9	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	95,6	100,0	97,7	90,0	89,3	87,1	54,7
3.3.10	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	86,7	95,8	95,5	92,5	76,8	80,6	84,4

Таблица 5.6 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
3	**Доступность услуг для инвалидов**							
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:							
3.3.1	оборудование входных групп пандусами / подъемными платформами;	98	100	98	100	100	97	91
3.3.2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	87	96	100	98	100	97	34
3.3.3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	89	98	91	98	93	87	59
3.3.4	наличие сменных кресел-колясок;	80	100	89	68	84	74	14
3.3.5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;	76	100	100	20	52	100	75
3.3.6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	89	100	50	33	45	100	45
3.3.7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	100	100	84	15	38	100	41
3.3.8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	87	96	89	33	75	58	14
3.3.9	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	96	100	98	90	89	87	55
3.3.10	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	87	96	96	93	77	81	84
	В среднем по пп. 3.3.1-3.3.10 (максимум – 100 баллов)	**89**	**99**	**90**	**65**	**75**	**88**	**51**

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доступности услуг для инвалидов* в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что респонденты оценивают часть изучаемых параметров на низком уровне, а часть параметров – на среднем или высоком уровне (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров). Наблюдается значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также зафиксированы максимальные значения по ряду параметров (см. таблицы 5.5-5.6):

- удовлетворенность оборудованием входных групп пандусами / подъемными платформами (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 90,6% до 100,0%; средние оценки параметра – от 91 до 100 баллов);

- удовлетворенность наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 34,4% до 100,0%; средние оценки параметра – от 34 до 100 баллов);

- удовлетворенность наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 59,4% до 97,9%; средние оценки параметра – от 59 до 98 баллов);

- удовлетворенность наличием сменных кресел-колясок (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 14,1% до 100,0%; средние оценки параметра – от 14 до 100 баллов);

- удовлетворенность наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 20,0% до 100,0%; средние оценки параметра – от 20 до 100 баллов);

- удовлетворенность дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 32,5% до 100,0%; средние оценки параметра – от 33 до 100 баллов);

- удовлетворенность дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 15,0% до 100,0%; средние оценки параметра – от 15 до 100 баллов);

- удовлетворенность возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 14,1% до 95,8%; средние оценки параметра – от 14 до 96 баллов);

- удовлетворенность помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможностью сопровождения работниками организации) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 54,7% до 100,0%; средние оценки параметра – от 55 до 100 баллов);

- удовлетворенность наличием возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 76,8% до 95,8%; средние оценки параметра – от 77 до 96 баллов).

Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области представлены в таблице 5.7 и на рисунке 5.1.

Таблица 5.7 –Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
3	**Доступность услуг для инвалидов**							
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	80	100	100	80	80	100	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	100	100	60	80	100	100
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	89	99	90	65	75	88	51
с учетом коэффициентов значимости:								
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (коэффициент значимости показателя – 0,3)	24,0	30,0	30,0	24,0	24,0	30,0	30,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0	40,0	40,0	24,0	32,0	40,0	40,0
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) (коэффициент значимости показателя – 0,3)	26,7	29,7	27,0	19,5	22,5	26,4	15,3
	Всего по пп. 3.1-3.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	**91**	**100**	**97**	**68**	**79**	**96**	**85**

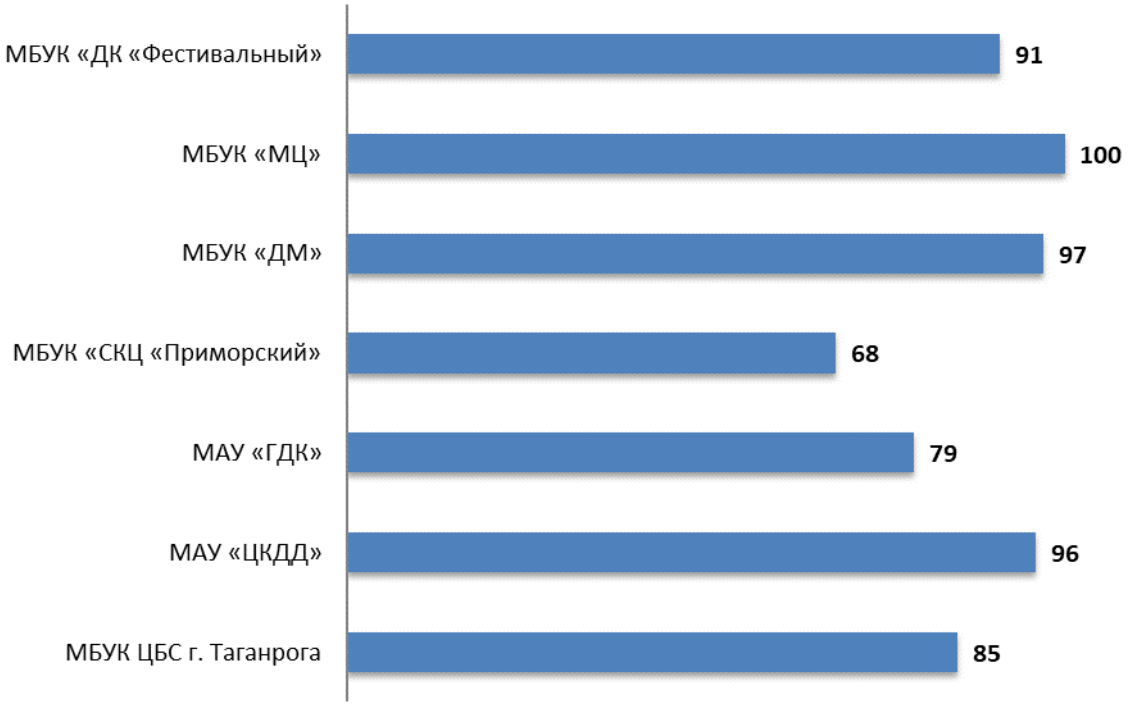


Рисунок 5.1 – Интегральные показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей исследуемых организаций культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении доступности услуг для инвалидов зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс:

- по показателю 3.1 – от 24 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – от 24 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 3.3 – от 15,3 до 29,7 балла из 30 возможных.

Таким образом, организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали как положительные, так и максимальные результаты по показателям данного раздела (от 68 до 100 баллов из 100 возможных).

6. Показатели доброжелательности и вежливости работников организаций культуры

Анализ результатов восприятия получателями услуг *доброжелательности, вежливости работников* организаций культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров) (таблицы 6.1-6.2):

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,6% до 100,0%, средняя оценка параметра – 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,4% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,4% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры г. Таганрога Ростовской области представлены в таблице 6.3 и на рисунке 6.1.

Таблица 6.1 – Доля получателей услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, %

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
4	**Доброжелательность, вежливость работников организации**							
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	100,0	99,7	100,0	100,0	100,0	100,0	99,6
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7	99,4
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7	99,4

Таблица 6.2 – Средние значения оценки параметров, характеризующих восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
4	**Доброжелательность, вежливость работников организации**						
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	100	100	100	100	100	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	100	100	100	100	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100	100	100	100

Таблица 6.3 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный» *	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
4	**Доброжелательность, вежливость работников организации**							
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	100	100	100	100	100	100	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	100	100	100	100	100	99
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100	100	100	100	99
	с учетом коэффициентов значимости:							
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 (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (коэффициент значимости показателя – 0,4)	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	39,6

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный» *	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (коэффициент значимости показателя – 0,2)	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	19,8
	Всего по пп. 4.1-4.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**99**

* В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценка не производится. При расчете итоговой оценки по организации для данных организаций значение показателя 4 (Доброжелательность, вежливость работников организации) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям 1 (Открытость и доступность информации об организации) и 3 (Доступность услуг для инвалидов).

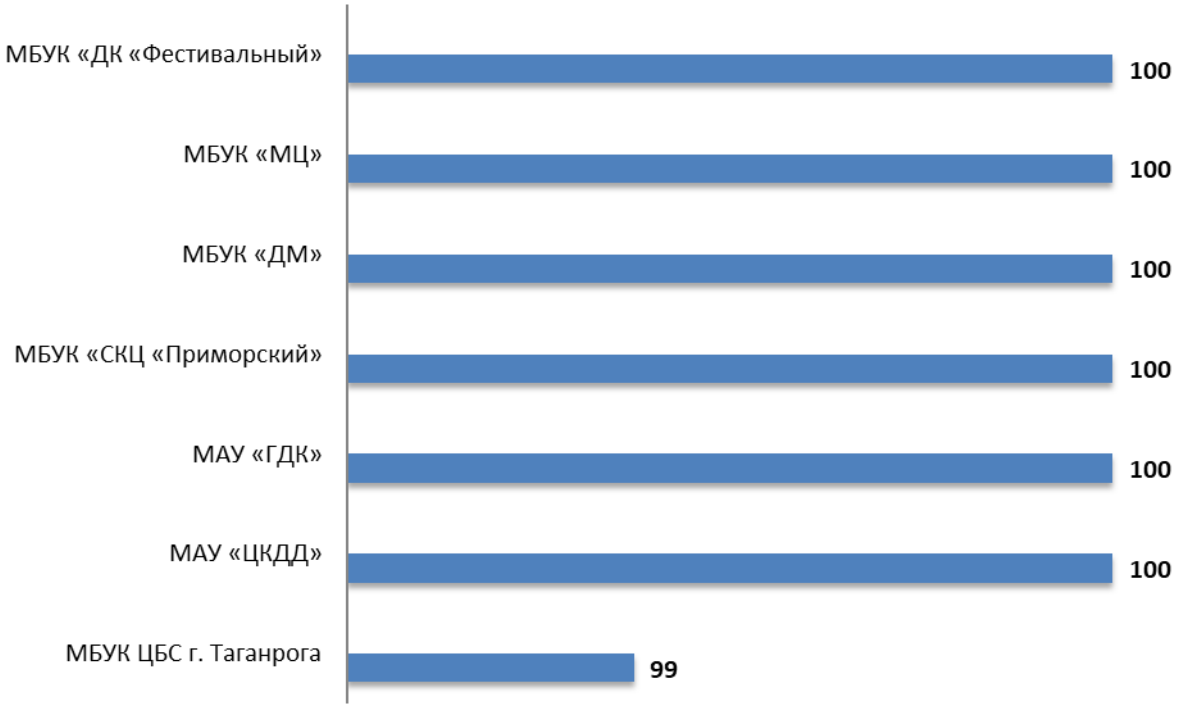


Рисунок 6.1 – Интегральные показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 4.1 – 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.2 – от 39,6 до 40 баллов из 40 возможных;
- по показателю 4.3 – от 19,8 до 20 баллов из 20 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

7. Показатели удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

Результаты опроса по разделу «*удовлетворенность условиями оказания услуг*» деятельности организаций культуры г. Таганрога Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров) (таблицы 7.1-7.3):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,4% до 99,7%, средние оценки параметра – от 98 до 100 баллов);
- удовлетворенность графиком работы организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,7% до 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов);
- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,5% до 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов).

Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры г. Таганрога Ростовской области условиями оказания услуг, представлены в таблице 7.4 и на рисунке 7.1.

Таблица 7.1 – Доля получателей услуг организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, удовлетворенных условиями оказания услуг, %

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
5	**Удовлетворенность условиями оказания услуг**							
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	99,7	99,2	99,3	99,0	99,7	99,2	98,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	99,8	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7	99,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100,0	99,7	100,0	100,0	100,0	99,5	99,6

Таблица 7.2 – Средние значения оценки параметров, характеризующих удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг организациями культуры г. Таганрога Ростовской области, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
5	**Удовлетворенность условиями оказания услуг**						
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	99	99	99	100	99
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100	100	100	100	100	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100	100	100	100

Таблица 7.3 – Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Готовы ли Вы рекомендовать эту организацию культуры своим родственникам и знакомым?», %

№	Организация культуры	Определенно готов	Скорее готов	Скорее не готов	Точно не готов	Затрудняюсь ответить
1	МБУК «МЦ»	83,1	16,6	0,3	0,0	0,0
2	МБУК «ДМ»	97,7	1,5	0,3	0,0	0,5
3	МБУК «СКЦ «Приморский»	90,9	8,4	0,5	0,0	0,2
4	МАУ «ГДК»	82,4	16,6	0,3	0,0	0,7
5	МАУ «ЦКДД»	98,5	1,2	0,0	0,3	0,0
6	МБУК ЦБС г. Таганрога	87,0	12,2	0,3	0,0	0,5

Таблица 7.4 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры г. Таганрога Ростовской области условиями оказания услуг, баллы

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
5	**Удовлетворенность условиями оказания услуг**							
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	99	99	99	100	99	98
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	100	100	100	100	100	100	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100	100	100	100	100
с учетом коэффициентов значимости:								
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (коэффициент значимости показателя – 0,3)	30,0	29,7	29,7	29,7	30,0	29,7	29,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (коэффициент значимости показателя – 0,2)	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (коэффициент значимости показателя – 0,5)	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
	Всего по пп. 5.1-5.3 с учетом коэффициентов значимости (максимум – 100 баллов)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**99**

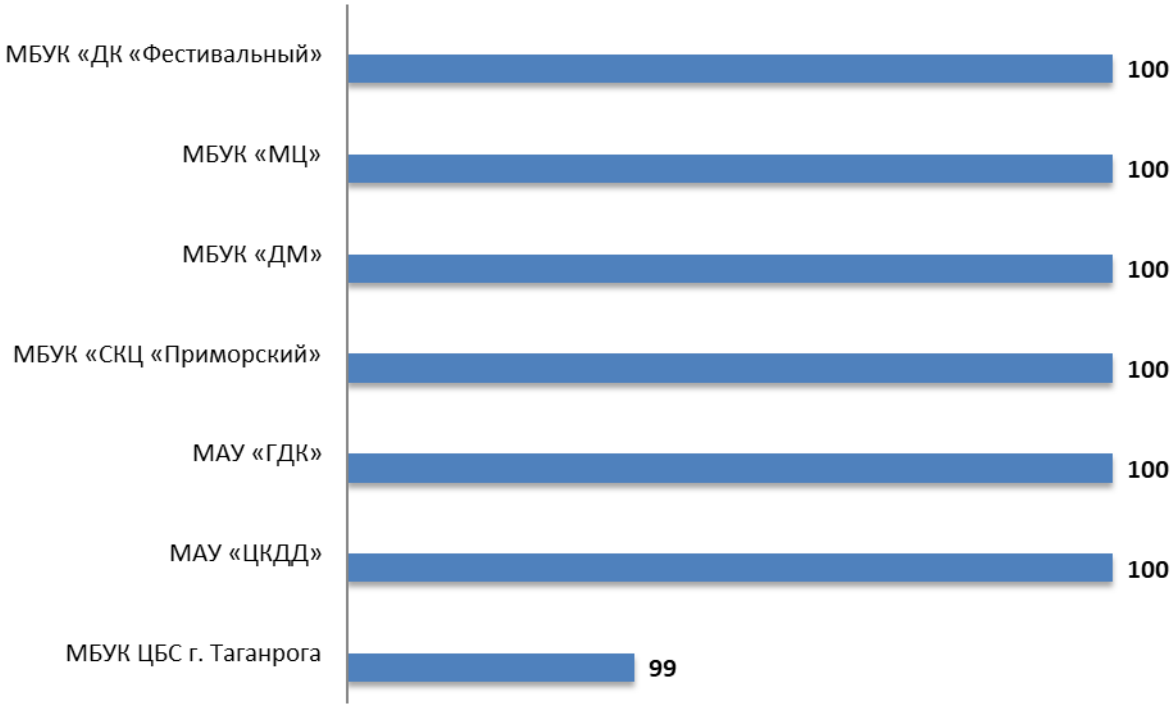


Рисунок 7.1 – Интегральные показатели, характеризующие удовлетворенность получателей услуг организаций культуры г. Таганрога Ростовской области условиями оказания услуг, баллы

Анализ интегральных показателей в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении удовлетворенности условиями оказания услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 5.1 – от 29,4 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 5.2 – 20 баллов из 20 возможных;
- по показателю 5.3 – 50 баллов из 50 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг:

- высоко оценивают открытость и доступность информации об организациях, комфортность условий предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость работников организаций;

- в целом на высоком уровне оценивают доступность услуг для инвалидов;

- демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области своим родственникам и знакомым.

8. Заключение

(показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры для размещения на http://bus.gov.ru)

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
1	**Открытость и доступность информации об организации культуры, баллы**							
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	29,4	29,4	28,8	27,0	25,8	29,4	29,4
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	30,0	30,0	27,0	27,0	30,0	30,0	30,0
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»	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0
	Итого по разделу 1	**99**	**99**	**96**	**94**	**96**	**99**	**99**
2	**Комфортность условий предоставления услуг, баллы**							
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	50,0	50,0	49,5	49,5	50,0	50,0	46,0
	Итого по разделу 2	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**96**
3	**Доступность услуг для инвалидов, баллы**							
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	24,0	30,0	30,0	24,0	24,0	30,0	30,0
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40,0	40,0	40,0	24,0	32,0	40,0	40,0

№	Параметры / показатели	МБУК «ДК «Фестивальный»	МБУК «МЦ»	МБУК «ДМ»	МБУК «СКЦ «Приморский»	МАУ «ГДК»	МАУ «ЦКДД»	МБУК ЦБС г. Таганрога
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	26,7	29,7	27,0	19,5	22,5	26,4	15,3
	Итого по разделу 3	**91**	**100**	**97**	**68**	**79**	**96**	**85**
4	**Доброжелательность, вежливость работников организации, баллы**							
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	40,0	39,6
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	19,8
	Итого по разделу 4	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**99**
5	**Удовлетворенность условиями оказания услуг, баллы**							
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	30,0	29,7	29,7	29,7	30,0	29,7	29,4
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0
	Итого по разделу 5	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**99**
	Итого по разделам 1-5 (интегральный показатель)	***490***	***499***	***493***	***462***	***475***	***495***	***478***
	Показатель оценки качества по организации (в среднем по разделам 1-5)	***98***	***100***	***99***	***92***	***95***	***99***	***96***

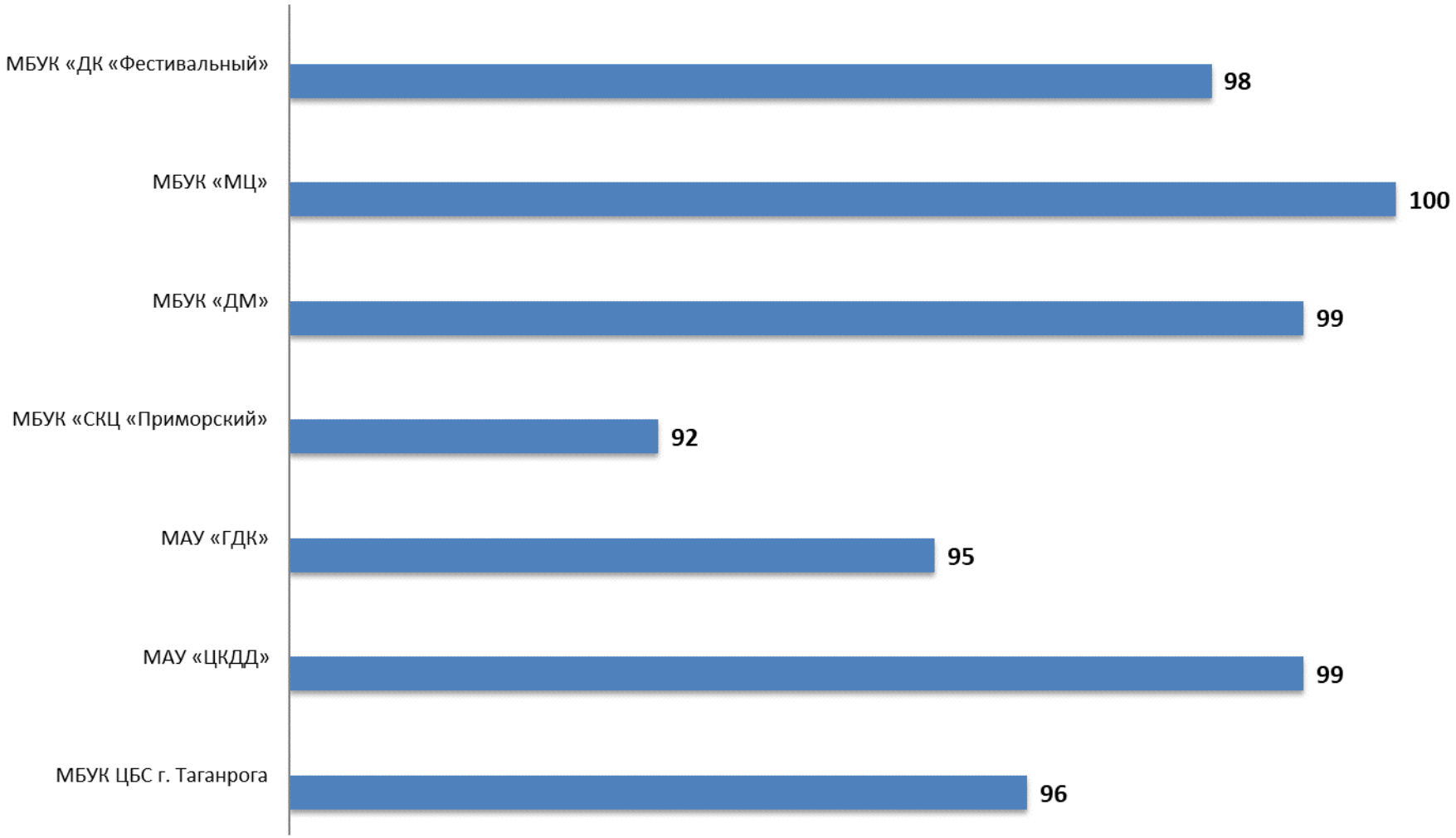


Рисунок 8.1 – Показатели оценки качества по организациям культуры г. Таганрога Ростовской области (, характеризующие качество условий оказания услуг, баллы

9. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры

9.1 Выводы

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры г. Таганрога Ростовской области позволяют сделать следующие общие выводы:

1. По открытости и доступности информации об организациях культуры:

1.1 В целом мониторинг показал высокую степень соответствия информации о деятельности организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

1.2 По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» наиболее часто фиксируются следующие дефициты:

1) Не размещены сведения о видах, предоставляемых организацией культуры услуг.

2) Не размещена копия отчета о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период).

3) Не размещена информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества.

1.3 По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» наиболее часто фиксируется следующий вид дефицитов:

1) Отсутствие электронных сервисов (получение консультации по оказываемым услугам).

1.4 Необходимо размещать на сайтах организаций больший объем документов, регламентирующих и характеризующих деятельность данных организаций (учредительные документы, локальные нормативные акты, плановые и отчетные документы за соответствующие периоды времени).

1.5 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности анализируемых организаций, размещенной на информационных стендах и на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6 Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации об организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры по отношению к стендам организаций (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,7% до 100,0%, средняя оценка параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети «Интернет» (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,7% до 100,0%; средняя оценка параметра – 100 баллов).

1.7 Анализ интегральных показателей организаций культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении открытости и доступности информации зафиксированные оценки параметров находятся на достаточно высоком уровне:

- по показателю 1.1 – от 25,8 до 29,4 балла из 30 возможных;

- по показателю 1.2 – от 27 до 30 баллов из 30 возможных;

- по показателю 1.3 – 40 баллов из 40 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали высокие результаты по показателям данного раздела (от 94 до 99 баллов из 100 возможных).

2. По комфортности условий предоставления услуг:

2.1 Значения параметров по п. 2.1 таблицы 4.1 демонстрируют отсутствие дефицитов / недостатков по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг в анализируемых организациях.

2.2 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области.

2.3 Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что респонденты в целом высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние оценки параметров):

- удовлетворенность комфортностью зоны отдыха (ожидания) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,0% до 100,0%, средние оценки параметра – от 98 до 100 баллов);

- удовлетворенность понятностью навигации внутри организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 97,0% до 100,0%, средние оценки параметра – от 97 до 100 баллов);

- удовлетворенность доступностью питьевой воды (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 68,3% до 99,5%, средние оценки параметра – от 68 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарно-гигиенических помещений (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 92,9% до 99,8%, средние оценки параметра – от 93 до 100 баллов);

- удовлетворенность состоянием санитарным состоянием других помещений организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,0% до 100,0%, средние оценка параметра – от 98 до 100 баллов);

- удовлетворенность возможностью бронирования услуги / доступностью записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,2% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

2.4 Анализ интегральных показателей в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении комфортности условий предоставления услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 2.1 – 50 баллов из 50 возможных;

- по показателю 2.3 – от 46 до 50 баллов из 50 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали отличные результаты по показателям данного раздела (от 96 до 100 баллов из 100 возможных).

3. По доступности услуг для инвалидов:

3.1 По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 1):

1) Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

3.2 По показателю 3.1 «Доступность объекта культурного наследия для инвалидов» в организациях культуры (группа «Музеи-объекты культурного наследия») наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 3):

1) Отсутствие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое).

3.3 По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» в организациях культуры наиболее часто фиксируются следующие дефициты (по показателям Приложения 1):

1) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2) Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3.4 В рамках этого раздела на основе изучения мнения респондентов осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области.

3.5 Анализ результатов восприятия получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что респонденты оценивают часть изучаемых параметров на низком уровне, а часть параметров – на среднем или высоком уровне (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров). Наблюдается значительный разброс значений удовлетворенности потребителей по параметрам п. 3.3, а также зафиксированы максимальные значения по ряду параметров (см. таблицы 5.5-5.6).

3.6 Анализ интегральных показателей исследуемых организаций культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении доступности услуг для инвалидов зафиксированные оценки параметров демонстрируют значительный разброс:

- по показателю 3.1 – от 24 до 30 баллов из 30 возможных;
- по показателю 3.2 – от 24 до 40 баллов из 40 возможных;

- по показателю 3.3 – от 15,3 до 29,7 балла из 30 возможных.

Таким образом, организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали как положительные, так и максимальные результаты по показателям данного раздела (от 68 до 100 баллов из 100 возможных).

4. По доброжелательности, вежливости работников организации:

4.1 Анализ результатов восприятия получателями услуг доброжелательности, вежливости работников организаций культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,6% до 100,0%, средняя оценка параметра – 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,4% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов);

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,4% до 100,0%, средние оценки параметра – от 99 до 100 баллов).

4.2 Анализ интегральных показателей в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении доброжелательности и вежливости работников зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 4.1 – 40 баллов из 40 возможных;

- по показателю 4.2 – от 39,6 до 40 баллов из 40 возможных;

- по показателю 4.3 – от 19,8 до 20 баллов из 20 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

5. По удовлетворенности условиями оказания услуг:

5.1 Результаты опроса по разделу «удовлетворенность условиями оказания услуг» деятельности организаций культуры г. Таганрога Ростовской области показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (доля удовлетворенных получателей услуг, средние значения оценки параметров):

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 98,4% до 99,7%, средние оценки параметра – от 98 до 100 баллов);

- удовлетворенность графиком работы организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,7% до 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов);

- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации (оценки удовлетворенности изменяются в пределах от 99,5% до 100,0%, средние оценки параметра – 100 баллов).

5.3 Анализ интегральных показателей в организациях культуры г. Таганрога Ростовской области показывает, что в отношении удовлетворенности условиями оказания услуг зафиксированные оценки параметров находятся на высоком уровне:

- по показателю 5.1 – от 29,4 до 30 баллов из 30 возможных;

- по показателю 5.2 – 20 баллов из 20 возможных;

- по показателю 5.3 – 50 баллов из 50 возможных.

Таким образом, анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области продемонстрировали отличные результаты по показателям данного раздела (от 99 до 100 баллов из 100 возможных).

Таким образом, по данным социологического опроса потребители услуг:

- высоко оценивают открытость и доступность информации об организациях, комфортность условий предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость работников организаций;

- в целом на высоком уровне оценивают доступность услуг для инвалидов;

- демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать анализируемые организации культуры г. Таганрога Ростовской области своим родственникам и знакомым.

9.2 Предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры

Администрации г. Таганрога Ростовской области, имеющей подведомственные организации культуры, можно предложить:

1) Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителям организаций культуры, принимавшим участие в проведении независимой оценки качества.

2) Каждой организации культуры, участвовавшей в НОКУОУОК, подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть:

- оптимизацию структуры и повышение степени наполняемости сайтов организаций культуры актуальными данными, информирующими потребителей услуг обо всех необходимых аспектах деятельности организаций;

- повышение доступности различных способов осуществления дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- размещение на сайтах организаций культуры более подробного описания материально-технического обеспечения организации, ориентированного, в первую очередь, на получателей услуг;

3) Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и значительное число неудовлетворительных оценок респондентов.

4) Проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг организаций культуры г. Таганрога Ростовской области, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данных организаций.

5) Направить информацию о выявленных типовых недостатках в подведомственные организации культуры, не участвовавшие в исследовании, с требованием к установленному сроку провести проверку, модернизацию и актуализацию официальных сайтов организаций культуры, принять меры по другим проблемным вопросам, выявленным в настоящем исследовании, с предоставлением отчетов.

6) Руководителям подведомственных организаций культуры ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать её показатели при планировании работы организации.

Приложения

Приложение 1 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
(далее – организация)

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1	**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:	Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг размещения информации на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации. Полученные по пп. 1.1.1-1.1.2 баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации;	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг информационных стендов организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
1.1.2	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Баллы (от 0 до 100)	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение % наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются по правилам, изложенным в Приложении 2.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30)			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1.2	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - формы для подачи электронного обращения / жалобы / предложения; - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - электронного сервиса – 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).	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия и функционирования на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. За каждый функционирующий дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг присваивается по 30 баллов. При наличии более трех дистанционных способов присваивается 100 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной:	Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Сумма целых чисел по вопросам пп. 1.3.1-1.3.2 делится на 2, округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
1.3.1	на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);	Баллы (от 0 до 100)	Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
1.3.2	на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Баллы (от 0 до 100)	Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40)			
Значение показателя 1 = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов) * **			
2 *	**Комфортность условий предоставления услуг**		
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.).	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Мониторинг обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг. За каждое комфортное условие для предоставления услуг присваивается по 20 баллов. При наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг присваивается 100 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1 (максимальное значение 50)			
2.2	Время ожидания предоставления услуги		Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3 (максимальное значение 50)			
Значение показателя 2 = 2.1 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
3	**Доступность услуг для инвалидов**		
3.1 **	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.	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Мониторинг оборудования территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов. За каждое условие доступности организации для инвалидов присваивается по 20 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
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 «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.	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Мониторинг обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. За каждое условие доступности, позволяющее получать услуги наравне с другими, присваивается по 20 баллов. При наличии более пяти условий доступности присваивается 100 баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2 (максимальное значение 40)			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется средний % положительных ответов (вариант ответа – «Да») от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3 (максимальное значение 30)			
Значение показателя 3 = 3.1 + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов) * **			
4 *	**Доброжелательность, вежливость работников организации**		
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)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 40)			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
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)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,4	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)			
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)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20)			
Значение показателя 4 = 4.1 + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
5 *	**Удовлетворенность условиями оказания услуг**		
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)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,3	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «определенно готов», «скорее готов») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30)			
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,2	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20)			
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 100) Коэффициент значимости показателя – 0,5	Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации. Вычисляется % положительных ответов (варианты ответов – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно») от общего числа опрошенных получателей услуг, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.

№ в разделе	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Способ измерения и порядок выставления оценки
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50)			
Значение показателя 5 = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов) ***			
ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК СУММА ЗНАЧЕНИЙ ЧАСТНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО РАЗДЕЛАМ 1-5			
ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЗУЛЬТАТ) ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ РАССЧИТЫВАЕТСЯ КАК ЧАСТНОЕ ОТ ДЕЛЕНИЯ ЗНАЧЕНИЯ ИНТЕГРАЛЬНОГО ПОКАЗАТЕЛЯ КАЧЕСТВА НА КОЛИЧЕСТВО РАЗДЕЛОВ (УКРУПНЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ) В ПРИМЕНЯЕМОЙ МЕТОДИКЕ (т. е., на 5). *******			

Показатели приведены в соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Примечания:

* 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.

** Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия.

*** Результат округляется до целого числа.

Приложение 2 – Объем информации (количество материалов / единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	**1 – Наличие, 0 – Отсутствие**
Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):	
1) Полное наименование организации культуры	
2) Сокращенное наименование организации культуры	
3) Дата создания организации культуры	
4) Сведения об учредителе (учредителях)	
5) Учредительные документы:	
5.1) Копия устава;	
5.2) Копия свидетельства о государственной регистрации;	
5.3) Копия решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;	
5.4) Копия положения о филиалах и представительствах.	
6) Структура организации культуры (структура и органы управления организации культуры)	
7) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	
8) Режим, график работы организации	
9) Контактные телефоны организации	
10) Адреса электронной почты организации	
11) Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):	
12) Сведения о видах, предоставляемых организацией культуры услуг	
13) Перечень оказываемых платных услуг	
14) Цены (тарифы) на платные услуги	
15) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
16) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год	
17) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
18) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии)	
19) Информация о планируемых мероприятиях	
20) Информация о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период)	
21) Отчет о результатах деятельности учреждения (за предыдущий период)	
Иная информация:	
22) Информация о проведении независимой оценки качества:	
22.1) Планируемые сроки проведения независимой оценки качества;	

Перечень информации	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
22.2) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности;	
22.3) План по улучшению качества работы организации.	

Примечания:

1) Требования к объему информации о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах (стендах, сайте), составлены в соответствии с 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».

2) Оценка по пп. 1-22 таблицы Приложения 2 выставляется по результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта организации культуры. При наличии информации выставляется оценка «1», при отсутствии – «0». По результатам мониторинга информационных стендов и официального сайта организации культуры определяется процент наличия требуемой актуальной информации. Баллы выставляются с округлением до целого в пропорции к полученному проценту полноты и актуальности (например, 93,3% = 93 балла).

Приложение 3 – Дополнительные критерии для оценки доступности услуг для инвалидов (для организаций культуры, размещающихся в объектах культурного наследия) *

Пункт приказа № 599	Наименование показателя	Наименование требования	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
3.1	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов (требования)	**3.1.1 При организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов обеспечено:**	
		3.1.1.1.1 размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом;	
		3.1.1.1.2 наличие рядом с главным входом указателя на специальные парковочные места;	
		3.1.1.2 обозначение специальных парковочных мест соответствующей разметкой и / или знаками;	
		3.1.1.3 создание системы управления или наблюдения для того, чтобы специальные парковочные места использовались только инвалидами;	
		3.1.1.4 расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в здание;	
		3.1.1.5 наличие ровной поверхности специальных парковочных мест (с твердым покрытием);	
		3.1.1.6 наличие бордюрных пандусов на выходе со специальных парковочных мест;	
		3.1.1.7 наличие различных средств управления шлагбаумом (более одного, например, дополнительно – голосовое);	
		3.1.1.8 оборудование зоны посадки / высадки из транспорта рядом с главным входом.	
		3.1.2 При планировании и организации пешеходных путей движения обеспечено:	
		3.1.2.1 наличие ориентиров, помогающих найти дорогу к организации культуры;	
		3.1.2.2 наличие заметной цветовой или другой маркировки для дорог для транспорта и для пешеходных дорожек для их четкого их различения;	
		3.1.2.3 наличие вокруг организации культуры пандусов / подъемных платформ;	

Пункт приказа № 599	Наименование показателя	Наименование требования	1 – Наличие, 0 – Отсутствие
		3.1.2.4 использование направляющих элементов с голосовым информированием для инвалидов с нарушением зрения.	
		3.1.3 При оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию обеспечено:	
		3.1.3.1 наличие перед входной дверью ровной площадки для инвалидов на креслах-колясках;	
		3.1.3.2 совпадение направления пути подхода и расположения входной двери;	
		3.1.3.3 наличие другого прохода в здание при установке на входе рамочных металлоискателей;	
		3.1.3.4 удобство входного вестибюля для инвалида в кресле-коляске.	
		3.1.4 При организации путей движения на объекте культурного наследия обеспечено:	
		3.1.4.1 отличие цвета поверхности пандуса от цвета покрытия пола;	
		3.1.4.2 наличие и плотное закрепление на пандусах противоскользящего покрытия;	
		3.1.4.3.1 отличие по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;	
		3.1.4.3.2 поверхность ступеней выполнена из нескольких материалов.	

* Согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 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».