

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:


Министерство культуры  
Свердловской области

  
«10» Октября 2025г.  
М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

ФГАОУ ВО «УрФУ имени  
первого Президента России Б.Н.  
Ельцина»

  
«10» Октября 2025г.  
М.П.

# Аналитический отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Свердловской области в 2025 году

Екатеринбург, октябрь 2025

## **Оглавление**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА 1. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ</b> .....	6
1.1. Программа исследования (описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области) .....	6
1.2. Методика исследования и формы для регистрации первичной информации .....	10
1.3. Методика расчета показателей качества работы учреждений культуры .....	14
1.4. Результаты сбора первичной информации .....	21
1.5. Структура базы собранных данных в Microsoft Excel .....	23
<b>ГЛАВА 2. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ</b> .....	25
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации .....	25
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг .....	38
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов .....	49
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации .....	62
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации .....	75
Сводный общий рейтинг учреждений культуры по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг .....	88
Предварительное заключение .....	106
<b>ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ</b> .....	109
Сводный общий рейтинг муниципальных образований Свердловской области по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг .....	118
<b>ГЛАВА 4. ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СРАВНЕНИИ С 2022 ГОДОМ. АНАЛИЗ ФАКТОРОВ СПАДА И РОСТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ</b> .....	121
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ</b> .....	129

## ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению особенно актуальна. Оценка качества работы является базой для оценки эффективности деятельности любого учреждения, организации, её персонала. Особое значение она имеет и для сферы культуры.

Система организаций культурной сферы многослойна, разделена на уровни, виды и формы социокультурной сферы. По видам выделяются институты социально-культурной сферы (научно-исследовательские учреждения, учреждения искусств, творческие союзы и иные объединения художественно-творческой направленности); образовательно-воспитательные учреждения; научно-просветительские учреждения; культурно-досуговые учреждения (в том числе и ведомственные); санаторно-курортные и туристско-экскурсионные учреждения; культуроохранительные институты. Каждая форма социокультурных учреждений имеет свои специфические особенности и должна быть выражена в определенной системе показателей.

Однако независимая оценка качества условий оказаний услуг организациями культуры в определенной степени «усредняет» разграничение по формам культурной деятельности вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность организаций культуры предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599, приказами Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов, что является универсальным значением:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) для каждой организации (учреждения);
- в) для муниципального образования (среднее значение по входящим, в него оцениваемым в 2025 году учреждениям культуры);

д) в целом по отрасли в субъекте Российской Федерации (среднее по всем оцениваемым в 2025 году учреждениям культуры Свердловской области).

### **Структура отчета:**

Отчет состоит из введения, четырех глав, заключения и приложений. Главы отчета выстроены в соответствии с целями научно-исследовательской работы.

В первой главе характеризуются цель и задачи исследования, источники информации, на которых был построен данный отчет, методика расчёта итоговых показателей независимой оценки качества (НОК) учреждений культуры и структура собранной базы данных.

Во второй главе приводятся результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Свердловской области по каждому критерию и итоговый рейтинг охваченных в 2025 году НОК учреждений культуры.

В третьей главе анализируются результаты НОК по муниципальным образованиям Свердловской области, формируются рейтинги муниципалитетов. Оценка ситуации и рекомендации в адрес каждого муниципального образования даны в Приложении 3.

В четвертой главе, на основе сравнения результатов НОК 2025 года с результатами НОК в 2022 по тем же учреждениям культуры Свердловской области и на основе пояснений различных социально-демографических категорий получателей услуг о причинах своей неудовлетворенности анализируется динамика показателей НОК и факторы роста и спада отдельных показателей НОК.

В заключении формулируются основные выводы, сделанные по результатам независимой оценки качества, а также предложения по повышению качества обслуживания в муниципальных учреждениях культуры Свердловской области.

### **Отчет содержит следующие электронные приложения:**

- Приложение 1 Количество опрошенных получателей услуг по организациям культуры Свердловской области в 2025 году.docx
- Приложение 2 Формы фиксации первичной информации.docx
- Приложение 3 Результаты НОК и рекомендации муниципальным образованиям Свердловской области.docx
- Приложение 4. Результаты НОК и рекомендации учреждениям культуры, в отношении которых проведена НОК в 2025 году.docx
- Приложение 5. Минкульт\_НОК\_2025.xlsx – база собранных данных в Microsoft Excel.

Анализ собранных в ходе проведения НОК количественных и качественных данных осуществлялся в программах Microsoft Excel (MS Office 365), Vortex, версия 10; SPSS Statistics, версия 20.

**Исполнителями научно-исследовательской работы являются:**

**Руководитель временного научного коллектива** – Шкурин Д.В., к.с.н., заведующий Лабораторией политологических и социологических исследований УГИ УрФУ, доцент кафедры прикладной социологии УрФУ, стаж работы 30 лет.

**Члены временного научного коллектива:**

1. Корчагина Л. А., специалист по учебно-методической работе департамента политологии и социологии УрФУ, стаж работы 12 лет;
2. Гарифуллина Е.М., ведущий социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ; стаж работы 16 лет;
3. Лопатина В. Р., к.с.н., социолог Лаборатории социологических и политологических исследований УрФУ, стаж работы 7 лет;
4. Рыжков Александр Евгеньевич, и.о. директора Департамента политологии и социологии УГИ УрФУ, кандидат исторических наук, стаж работы 2 года.
5. Спиридонова Алина Дмитриевна, Ассистент кафедры политических наук, стаж работы 4 года.
6. Титова Ева Павловна, специалист по учебно-методической работе департамента политологии и социологии УрФУ, стаж работы 4 года;

# **ГЛАВА 1. МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

## **1.1. Программа исследования (описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Свердловской области)**

Программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-І «Основы законодательства РФ о культуре»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

**Целями настоящего исследования являются:**

1. Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Свердловской области.
2. Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

**Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:**

1. Получение данных об организации предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры;
2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций культуры;
3. Обеспечение Исполнителем технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры;
4. Выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания (исключая театрально-зрелищные и концертные организации);
5. Выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;
6. Обобщение результатов проведенных опросов граждан и определение фактических значений показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания;
7. Возможность сравнения удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в разрезе субъектов Российской Федерации, отраслей социальной сферы, организационно-правовых форм и типов организаций (учреждений), предоставляющих услуги;
8. Определение недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями (по каждому критерию каждой организации) и подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг и устранению выявленных проблем (по каждому критерию и в целом по каждой организации).

**Объект исследования:** 170 муниципальных учреждений культуры, расположенных на территории Свердловской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году, в том числе 148 организаций культуры, в которых проведение оценки проводится с выездом экспертов в организацию (в соответствии с Перечнем организаций культуры в Приложении № 2 к Техническому заданию), и 22 учреждения, в которых проведение независимой оценки условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в 2025 году осуществлено в удаленном режиме (Приложение № 3 к Техническому заданию). Перечень организаций культуры Свердловской области формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества при Министерстве культуры Свердловской области.

Планируемая выборочная совокупность получателей услуг в учреждениях культуры Свердловской области согласно Техническому заданию – 56 300 человек. Необходимое и достаточное количество респондентов определено с учетом того, что опрос проводится в группах получателей услуг организаций культуры, законных представителей получателей услуг организаций культуры.

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации культуры Свердловской области старше 18 лет.

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Несовершеннолетние получатели услуг в возрасте до 7 лет не могут являться респондентами. Несовершенные получатели услуг в возрасте от 7 до 14 лет (в случае необходимости) опрашиваются (анкетируются) в присутствии законного представителя.

**Предмет исследования:** условия оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Свердловской области по следующим общим критериям:

- Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
- Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»;
- Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»;
- Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В отношении театральнo-зрелищных и концертных организаций по критериям:

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

Критерий 2. «Доступность услуг для инвалидов».

**Методы исследования (сбора данных):**

1. **Онлайн опрос** получателей услуг учреждений культуры Свердловской области через Яндекс-форму, ссылка или QR-код на которую размещалась на информационных стендах организаций и информационном сайте организации в сети интернет: <https://forms.yandex.ru/u/67c6ad3af47e7393e882ce23> (Анкета получателей услуг)
2. **Офлайн опрос в режиме анкетирования** получателей услуг при их личном посещении организации (результаты опроса также заносились анкетерами в Анкету получателя услуг)
3. **Онлайн опрос** получателей услуг учреждений культуры Свердловской области через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.
4. **Структурированное наблюдение** – обследование условий оказания услуг в учреждениях культуры и их филиалах в процессе выезда экспертов с фото-и видео фиксацией.
5. **Анализ документов:**
  - a. мониторинг содержания сайтов учреждений культуры в сети Интернет
  - b. анализ предоставленных учреждениями культуры фото и видео материалов (в случае, если экспертиза проводилась в удаленном режиме в отношении учреждений из Приложения № 4 к Техническому заданию).
  - c. повторный анализ собранных экспертами фото и видео материалов.

По результатам структурированного наблюдения и анализа документов экспертами, в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2023 г. № 899 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы заполнялись Анкета эксперта:

- Для оценки материалов на сайте организации в сети Интернет (Анкета эксперта-1).
- Для оценки условий оказания услуг в учреждениях культуры и их филиалах по результатам наблюдения и анализа документов (Анкета эксперта-2)

### **Этапы проведения исследования:**

1. Подготовительный этап, включающий
  - разработку и подготовку инструментариев, программирование Яндекс-форм;
  - подбор, инструктаж экспертов;
  - организация взаимодействия с представителями оцениваемых учреждений культуры с целью размещения ссылок на формы опроса и согласование выездов экспертов по филиалам.
2. Этап полевых работ, включающий
  - онлайн и офлайн опрос получателей услуг (через Анкету получателя услуг и официальный сайт bus.gov.ru);
  - выезд экспертов с целью обследования условий оказания услуг в учреждениях культуры и их филиалах (заполнение Анкеты эксперта-2);
  - анализ фото и видео материалов, собранных экспертами и предоставленными учреждениями культуры, в отношении которых независимая оценка качества осуществлялась в дистанционном режиме. (заполнение Анкеты эксперта в дистанционном режиме);
  - мониторинг сайтов учреждений культуры в сети интернет (заполнение Анкеты эксперта-1);
  - координацию и мониторинг хода работ.
3. Этап обработки данных, включающий
  - чистку массива данных, подготовку к обработке и обработку массива данных в программной среде (Microsoft Excel);
  - кодировку ответов на открытые вопросы;
  - расчет количественных показателей независимой оценки в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждаемым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.;
  - подготовку форм оценки и рекомендации по учреждениям культуры и их филиалам и по муниципальным образованиям Свердловской области;
4. Аналитический этап, включающий
  - обобщение и анализ данных по результатам проведенной независимой оценки качества (НОК) оказания услуг населению;
  - подготовку аналитического отчета.

## 1.2. Методика исследования и формы для регистрации первичной информации

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций культуры (см. таблицу 1). Данные показатели составлены в соответствии Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599; Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

**Таблица 1. Показатели качества работы организаций культуры**

Номер	Показатель (критерий)	Форма регистрации
<b>Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	
1.1.1.	- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);	Анкета эксперта-2
1.1.2.	- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).	Анкета эксперта-1
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. телефона;</li> <li>2. электронной почты;</li> <li>3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>4. раздела "Часто задаваемые вопросы";</li> <li>5. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> </ol>	Анкета эксперта-1
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкета получателя услуг
<b>Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг</b>		
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> </ol>	Анкета эксперта-2

Номер	Показатель (критерий)	Форма регистрации
	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);</li> <li>3. наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>5. санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>6. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).</li> </ul>	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования нет установленного времени ожидания предоставления услуги, поэтому данный параметр не фиксируется и не используется в расчётах.	Не фиксировалось
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкета получателя услуг
<b>Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»</b>		
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>4. наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>5. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</li> </ul>	Анкета эксперта-2
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>4. наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;</li> <li>5. помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</li> <li>6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	Анкета эксперта-2

Номер	Показатель (критерий)	Форма регистрации
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Анкета получателя услуг
<b>Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»</b>		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкета получателя услуг
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкета получателя услуг
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкета получателя услуг
<b>Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкета получателя услуг
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкета получателя услуг
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Анкета получателя услуг

Для регистрации первичной информации использовались три формы, две для проведения экспертной оценки и одна - Анкета для опроса получателей услуг об их удовлетворённости качеством оказания услуг

**Анкета эксперта -1. Информация об организации на официальном сайте организации в сети «Интернет»** использовалась экспертами для оценки материалов на сайте организации в сети Интернет.

С ее помощью фиксировались следующие показатели:

- **Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации».**
  - **Показатель № 1.1.2** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и

- требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. - На официальном сайте организации в сети "Интернет»
- **Показатель № 1.2:** Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

**Анкета эксперта-2. Информация, фиксируемая экспертом при посещении организации и ее филиалов или заполняемая экспертом в дистанционном режиме (для организаций, НОК которых проводилась в дистанционном режиме) использовалась** экспертами для оценки открытости и доступности информационных материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации, при оценке комфортности условий предоставления услуг в помещениях организации, при оценке доступности услуг для инвалидов.

С ее помощью фиксировались следующие показатели:

- **Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации».**
  - **Показатель 1.1.2:** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. - На информационных стендах в помещении организации
- **Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»**
  - **Показатель № 2.1** Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.
- **Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**
  - **Показатель № 3.1:** Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

**Анкета получателей услуг - посетителей учреждений культуры Свердловской области** использовалась для опроса получателей услуг об их удовлетворённости качеством оказания услуг и позволяла зафиксировать все остальные показатели, связанные с удовлетворенностью получателей услуг и полностью закрывала критерии 4 и 5. Ссылка: <https://forms.yandex.ru/u/67c6ad3af47e7393e882ce23>

Респонденты заполняли анкету самостоятельно либо, анкета может заполняться экспертом со слов респондента. Эксперты находились в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации культуры. Опрос проводился с учетом критериев и показателей 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, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

### 1.3. Методика расчета показателей качества работы учреждений культуры

Методика расчёта показателей сформирована в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры») и отражена в таблице 2.

**Таблица 2. Значимость и порядок расчётов показателей характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Свердловской области.**

N п/п	Показатель, критерий	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Обозна- чение
<b>1.</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>				<b>K1</b>
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, 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".	100 баллов	30%	30 баллов	П <sub>инф</sub>
$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>где  <math>I_{\text{стенд}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации.  При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации <math>I_{\text{стенд}} = (I_{\text{стенд}1} + I_{\text{стенд}2} + \dots + I_{\text{стенд}N}) / N</math>, где N – количество оцениваемых зданий;  <math>I_{\text{сайт}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет (далее – официальный сайт организации);  <math>I_{\text{норм-стенд}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;  <math>I_{\text{норм-сайт}}</math> – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации в сети Интернет установлено нормативными правовыми актами.</p>					
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	100 баллов	30%	30 баллов	П <sub>дис</sub>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>				
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$ <p>где</p> <p><math>T_{\text{дист}}</math> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p><math>C_{\text{дист}}</math> – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов</p>					
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$P_{\text{откр уд}}$
$P_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:</p> <p><math>Y_{\text{стенд}}</math> – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p><math>Y_{\text{сайт}}</math> – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p><math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> – общее число опрошенных получателей услуг;</p> <p><math>\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}</math> – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p><math>\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}</math> – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте</p>					
Итого по 1 критерию «Открытость и доступность информации об организации» $K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр уд}})$			100%	100 баллов	

2.	<b>«Комфортность условий предоставления услуг» &lt;2&gt;</b>				<b>К2</b>
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов	$P_{\text{комф.усл}}$
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$ <p>где:  <math>T_{\text{комф}}</math> – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)  При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации  <math>T_{\text{комф}} = (T_{\text{комф } 1} + T_{\text{комф } 2} + \dots + T_{\text{комф } N}) / N</math>, где N – количество оцениваемых зданий;  <math>C_{\text{комф}}</math> – количество комфортных условий предоставления услуг.  При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (<math>P_{\text{комф.усл}}</math>) принимает значение 100 баллов</p>					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования нет установленного времени ожидания предоставления услуги, поэтому данный параметр не фиксируется и не используется в расчётах.				$P^{\text{со}_{\text{ожид}}}$
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	$P^{\text{комф}}_{\text{уд}}$
$P^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где  <math>y_{\text{комф}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией;  <math>\chi_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
Итого по 2 критерию: «Комфортность условий предоставления услуг» $K^2 = (0,5 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times P^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			100%	100 баллов	
3.	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов» &lt;3&gt;</b>				<b>К3</b>

3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов	$P_{\text{орг дост}}$
<p style="text-align: center;"><math>P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)</math></p> <p>где:  <math>T_{\text{орг дост}}</math> – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие)          При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации <math>T_{\text{орг дост}} = (T_{\text{орг дост 1}} + T_{\text{орг дост 2}} + \dots + T_{\text{орг дост N}})/N</math>, где N – количество оцениваемых зданий;  <math>C_{\text{орг дост}}</math> – количество условий доступности организации для инвалидов.          При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (<math>P_{\text{орг дост}}</math>) принимает значение 100 баллов.</p>					
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов	$P_{\text{услуг дост}}$
<p style="text-align: center;"><math>P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, \quad (3.2)</math></p> <p>где:  <math>T_{\text{услуг дост}}</math> – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие).          При проведении независимой оценки в нескольких зданиях организации <math>T_{\text{услуг дост}} = (T_{\text{услуг дост 1}} + T_{\text{услуг дост 2}} + \dots + T_{\text{услуг дост N}})/N</math>, где N – количество оцениваемых зданий;</p>					

<p><math>C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math> – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (<math>P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math>) принимает значение 100 баллов</p>					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов	$P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$
$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ <p>где  <math>U_{\text{дост}}</math> - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;  <math>Ч_{\text{инв}}</math> - число опрошенных получателей услуг-инвалидов</p>					
Итого по 3 критерию «Доступность услуг для инвалидов» $K^3 = (0,3 \times P_{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} + 0,3 \times P_{\text{дост}_{\text{уд}}})$			100%	100 баллов	

4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» &lt;2&gt;</b>				<b>K4</b>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$
$P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где  <math>U_{\text{перв.конт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>					
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$
$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где  <math>U_{\text{оказ.услуг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>					

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$
$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left( \frac{U^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где  <math>U^{\text{вежл.дист}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>					
Итого по 4 критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» $K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			100%	100 баллов	

5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» &lt;2&gt;</b>				<b>K5</b>
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов	$\Pi^{\text{реком}}$
$\Pi^{\text{реком}} = \left( \frac{U^{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ <p>где  <math>U^{\text{реком}}</math> - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	$\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$
$\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{U^{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ <p>где  <math>U^{\text{орг.усл}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;  <math>\text{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом	100	50%	50 баллов	$\Pi_{\text{уд}}$

	условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	баллов			
$P_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \tag{5.3}$ <p>где <math>Y_{уд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации; <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг</p>					
Итого по 5 критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» $K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P^{орг. усл}_{уд} + 0,5 \times P_{уд})$			100%	100 баллов	
<p>Показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества</p> $S_n = \sum K^m_n / 5, \tag{6}$ <p>где: <math>S_n</math> – показатель оценки качества n-ой организации; <math>K^m_n</math> – значения критериев оценки в n-ой организации</p> <p>Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации</p> $S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \tag{7}$ <p>где: <math>S^{ou}</math> – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации. <math>S^{ou}_n</math> – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации; <math>N^{ou}</math> – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.</p>					

<1> [Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

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

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

## 1.4. Результаты сбора первичной информации

Сбор первичной информации осуществлялся с 5 марта по 1 июля 2025 года.

**Были проведены следующие виды полевых работ:**

### **1. Экспертная оценка сайтов учреждений культуры Свердловской области (Анкета эксперта-1)**

Экспертами были проанализированы и оценены интернет-сайты 170 учреждений культуры Свердловской области.

### **2. Экспертная оценка информационных стендов в помещении организаций и их филиалов, комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов. (Анкета эксперта-2)**

Проведена экспертная оценка информационных стендов в помещении организаций и их филиалов, комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов путем выезда эксперта (Перечень организаций в Приложении №2 к договору) или путем оценивания предоставленных учреждений культуры фото и видео материалов (для организаций перечисленных в Приложении №3 к Договору «Перечень учреждений, в которых проведение независимой оценки условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в 2025 году будет проведено в удаленном режиме»).

**Всего было произведено 1077 экспертных оценок адресов всех 170 организаций и всех их филиалов.**

### **3. Опрос получателей услуг учреждений культуры Свердловской области (Анкета получателя услуг).**

Опрос получателей услуг учреждений культуры Свердловской области проводился с 5 марта по 9 сентября 2025 года. Всего собрано 81 310 анкет через Яндекс-формы (согласно техническому заданию всего требовалось собрать 56 300 анкет, в том числе 20% анкет рекомендовалось собрать через bus.gov.ru). Анкеты, собранные через официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru, не удалось использовать в дальнейшем анализе, поскольку выгрузка результатов опроса с bus.gov.ru не содержит корректные данные по результатам опроса получателей услуг Свердловской области<sup>1</sup>.

Выборочная норма выполнена в среднем на 142,6%.

- Подробно запланированное и фактическое количество опрошенных посетителей учреждений приведены в **Приложении №1 к Аналитическому отчету о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Свердловской области в 2025 году «Количество опрошенных получателей услуг по организациям культуры Свердловской области в 2025 году».**

Социально-демографическая структура опрошенных получателей услуг:

- 73,7% составили женщины и 26,3% - мужчины;
- средний возраст опрошенных 42,8 года (в выборке хорошо представлены разные возрастные группы с небольшим преобладанием возрастной группы от 30 до 50 лет).

---

<sup>1</sup> На момент составления отчета и в период проведения НОК 2025 года сайт bus.gov.ru не предоставляет адекватную актуальную информацию о количестве опрошенных получателей услуг через этот сайт и о результатах их опроса (приводятся данные всего по 2 учреждениям культуры). См: <https://bus.gov.ru/public-rest/api/document/download?document=73526>

- 35,8% опрошенных имеют высшее и 34,4% - среднее специальное образование;
- 31,6% опрошенных составляют специалисты, 11,7% - служащие, 10,1% неработающие пенсионеры, 9,1% рабочие (в том числе сельскохозяйственные рабочие), 8,3% школьники, студенты и учащиеся (школьники до 18 лет опрашивались через их законных представителей), 12,6% различного уровня руководители, 4,0% временно безработные, 3,1% -различного рода бизнесмены и предприниматели.
- 51,4% состоят в зарегистрированном браке, еще 13,8% состоят в незарегистрированном браке;
- 41,0% не имеют в семье несовершеннолетних детей (от 3 до 17 лет); 24,5% –1 ребенка, 22,7% – 2 детей и 11,8% - трех детей и более.

**Таким образом, первичная информация собрана в достаточном объеме, чтобы в соответствии с Техническим заданием провести оценку условий оказания услуг учреждениями культуры Свердловской области в 2025 году.**

## 1.5. Структура базы собранных данных в Microsoft Excel

Структура базы собранных данных в Microsoft Excel содержит листы с исходными данными (Интернет-Форма1, СТЕНДЫ-Форма2, Посетители-Форма3), справочные листы (Платные, 2019) и ключевые листы с расчётами и основной информацией по результатам НОК в 2025 году (Реестр, Результаты, Организации, Муниципалитеты, Рейтинг МО).

**Таблица 3. Структура базы собранных данных в Microsoft Excel**

Лист/колонтитул	Содержимое
<b>Ключевые расчётные листы:</b>	
<b>Реестр</b>	<b>Содержит список оцениваемых организаций и их филиалов</b> , план выборки и фактическое количество опрошенных получателей услуг, ссылку на фото и видеоматериалы об организациях культуры, собранных экспертами или предоставленных учреждениями культуры Свердловской области
<b>A</b>	Номер оцениваемой организации. Чтобы увидеть/скрыть список филиалов используйте фильтр по номеру организации (отобразите/скройте пустые ячейки)
<b>B</b>	Номер филиала
<b>C</b>	Код филиала
<b>D</b>	Полное название организации/филиала
<b>E-G</b>	Дополнительная информация: Муниципальное образование, адрес организации/филиала, ИНН, адрес электронной почты.
<b>H</b>	Планируемое количество опрашиваемых по каждой организации, в соответствии с Приложениями 2 и 3 к государственному контракту
<b>I</b>	Фактически опрошено силами оператора через Яндекс-формы (Анкета получателя услуг)
<b>J...</b>	Служебные поля для различных расчётов
<b>Результаты</b>	<b>Результаты НОК в 2025 году</b>
<b>A</b>	Номер оцениваемой организации в Реестре
<b>B</b>	Полное название организации
<b>C</b>	ИНН организации
<b>D</b>	Количество получателей услуг за 2024 год по данным Министерства культуры Свердловской области.
<b>E</b>	Количество адресов по данной организации
<b>F</b>	Число опрошенных самостоятельно через bus.gov.ru (по данным загрузки с сайта bus.gov.ru от 1 октября 2025 года невозможно установить количество опрошенных).
<b>G</b>	Число опрошенных оператором через Яндекс-формы (Анкета получателя услуг)
<b>H</b>	Общее число опрошенных
<b>I-BA</b>	Промежуточные результаты НОК за 2025 год по каждому показателю и критерию
<b>BB-BD</b>	Итоговые результаты НОК за 2025 год
<b>BE-BL</b>	Справочные результаты НОК за 2022 год Источник: <a href="https://mkso.midural.ru/upload/uf/dcd/6jtk1rz9w1uy4bmv8lqapuir8g1tbf0q/07_12_2022_otchet_minkult_NOK.pdf">https://mkso.midural.ru/upload/uf/dcd/6jtk1rz9w1uy4bmv8lqapuir8g1tbf0q/07_12_2022_otchet_minkult_NOK.pdf</a>
<b>BM-BU</b>	Сравнение результатов НОК за 2025 и 2022 год
<b>BV...</b>	Служебные поля для различных расчётов
<b>Организаци</b>	Форма для автоматического формирования результатов оценки по номеру организации

<b>Н1</b>	Номер оцениваемой организации (со страницы «Реестр»)
<b>Муниципалитеты</b>	Форма для автоматического формирования результатов оценки по номеру муниципального образования
<b>G2</b>	Номер оцениваемого муниципального образования (со страницы «Рейтинг МО»)
<b>Рейтинг</b>	Общий рейтинг учреждений культуры Свердловской области
<b>Рейтинг МО</b>	Рейтинги муниципальных образований Свердловской области
<b>Динамика</b>	Сравнение данных за 2025 год с данными НОК за 2022 год
<b>Листы с исходными данными:</b>	
<b>Интернет</b>	результаты экспертной оценки информационных материалов на сайте организации в сети интернет (Анкета эксперта-1)
<b>D</b>	номер организации в реестре
<b>СТЕНДЫ</b>	результаты экспертной оценки материалов на стендах организации и ее филиалов, комфортность предоставления услуг и оценку условий, созданных для инвалидов (Анкета эксперта-2)
<b>D</b>	Номер организации в реестре. Чтобы выбрать адреса филиалов конкретной организации используйте фильтр в этой колонке
<b>E</b>	Номер оцениваемого филиала в реестре.
<b>Посетители</b>	Результаты выборочного опроса получателей услуг (Анкета получателя услуг)
<b>A</b>	номер организации в реестре. Чтобы выбрать посетителей конкретной организации используйте фильтр в этой колонке
<b>B</b>	Номер оцениваемого филиала
<b>Справочные листы:</b>	
<b>Открытые</b>	Консолидированные рекомендации получателей услуг в адрес своего учреждения
<b>2022</b>	Результаты НОК данные оценки за 2022 год, для сопоставления Источник: <a href="https://mkso.midural.ru/upload/uf/dcd/6jtk1rz9w1uy4bmv8lqapuir8g1tbf0q/07_12_2022_otchet_minkult_NOK.pdf">https://mkso.midural.ru/upload/uf/dcd/6jtk1rz9w1uy4bmv8lqapuir8g1tbf0q/07_12_2022_otchet_minkult_NOK.pdf</a>
<b>БАЗГОВ</b>	Планировались данные загрузки результатов самостоятельного опроса по учреждениям культуры с сайта bus.gov.ru от 1 октября 2025 года. Однако в загрузке данных не было обнаружено.

## ГЛАВА 2. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2025 году независимой оценке качества условий оказания услуг подлежали 170 муниципальных учреждений культуры Свердловской области, в том числе 7 театрально-зрелищных или концертных организаций.

В данной главе будут представлены общие рейтинги для всех оцениваемых учреждений культуры. Что касается театрально-зрелищных или концертных организаций, то они представлены в общих рейтингах, вместе с тем, обращаем внимание, что при их оценке не использовались данные по критериям 2, 4 и 5.

Для удобства восприятия числовой информации в отчете далее повсеместно (на диаграммах и в таблицах) используется цветовая шкала:

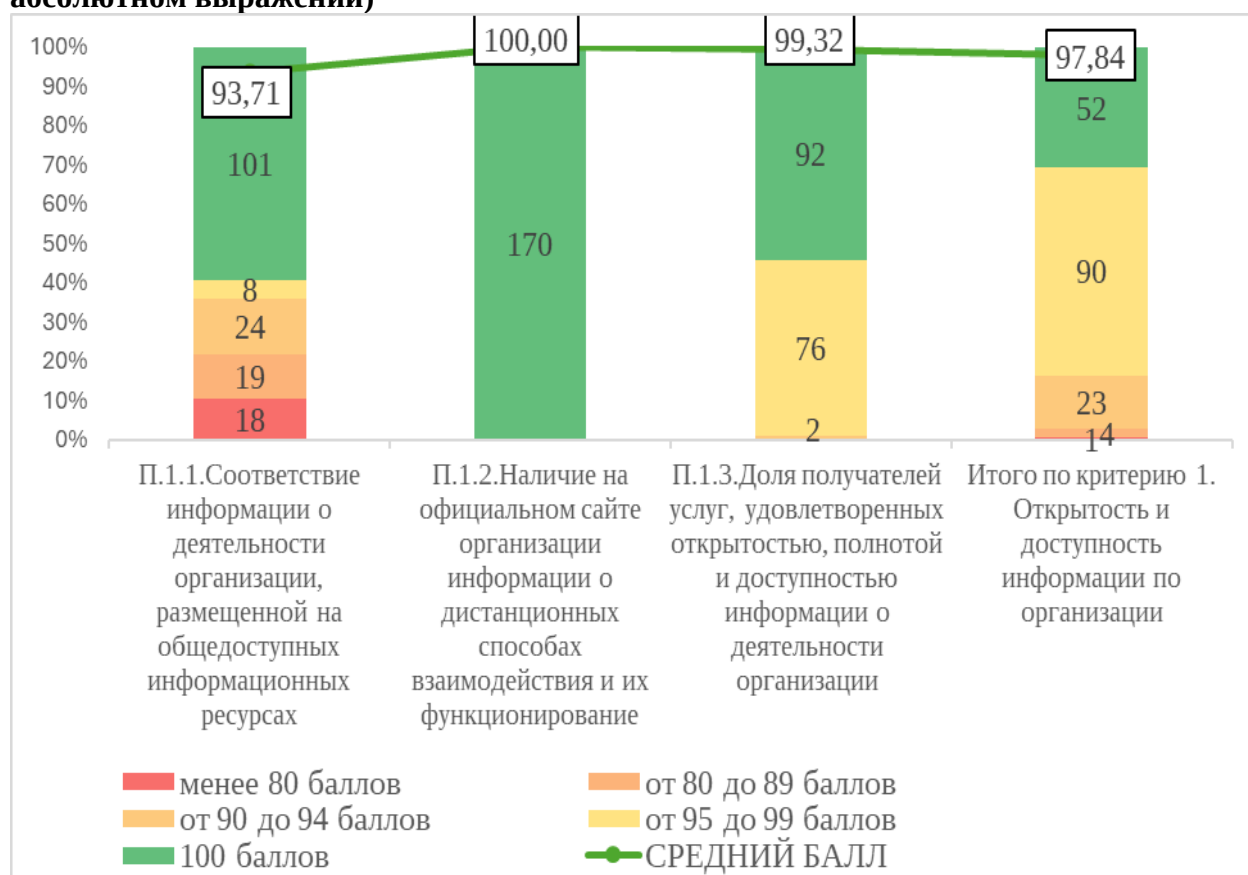
	Учреждения, набравшие менее 80 баллов
	Учреждения, набравшие от 80 до 89,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 90 до 94,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 95 до 99,9 баллов
	Учреждения, набравшие от 99,9 до 100 баллов

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Данный критерий (**К1**) применялся ко всем, в том числе к театрально-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

- **П.1.1** Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации (учреждения) и на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
- **П.1.2.** Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: (телефона, электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- **П.1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Диаграмма 1. Распределение учреждений культуры по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 1 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)**



**Таблица 4. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 1 Открытость и доступность информации\***

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Верхний Тагил)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр кукол»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Автономное муниципальное учреждение культуры Камышловского городского округа «Центр культуры и досуга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Урал»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Черноисточинский центр культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени Дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский центр досуга и народного творчества»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Патрушевский дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Стрела»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	МБУК «Центр Культуры городского округа Верхняя Тура»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культурного досуга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Елизаветинский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» имени Ферштатера Асира Абрамовича»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинская централизованная клубная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Двуреченска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Семь»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Сосьвинского муниципального округа Свердловской области	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Западный»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Нейво-Шайтанский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Новоуральский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Висимский центр культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Дворец культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальных культур»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры» (г. Среднеуральск)	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды муниципального округа Богданович»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Шалинского муниципального округа «Шалинский центр развития культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Березовское муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция городских праздников»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры имени И.П. Романенко»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Волчанский культурно-досуговый центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Орджоникидзевский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноvideодосуговый центр «Красногвардеец»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение «Махнёвский культурно-досуговый центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «На Варшавской»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Централизованная клубная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Городской центр досуга «Горняк»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Покровский центр культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Свободный»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Горняк» п. Асбестовский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертное объединение «Городской дом музыки»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского муниципального округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры» муниципального округа Верхотурский	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (г. Нижняя Тура)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый центр «Урал»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ницинский культурно-досуговый центр» Ницинского сельского поселения Слободо-Туринского района Свердловской области	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»	100,0	100,0	100,0	100,0
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бобровский дом культуры»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский зоопарк»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Кристалл»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное межпоселенческое казенное учреждение культуры Камышловского муниципального района «Методический культурно-информационный центр»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Верх-Исетский»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры металлургов»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Центр культуры и досуга пос. Баранчинский»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец культуры «Энергетик»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашинский дом культуры»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечный центр «Екатеринбург»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,6

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
53	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского муниципального округа «Центр культуры и досуга»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение «Центр досуга «Родина»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры микрорайона «Станкозавод»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа Дворец культуры «Угольщики»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог)	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьский сельский дом культуры им. П.Г. Зюева»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Горный Щит»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Щелкунский дом культуры имени Ф.В. Партина»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесергинский культурно-досуговый центр»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Объединенный музей писателей Урала»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурно-досуговый Центр «Современник»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Эльмаш»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец национальных культур»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Горизонт»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-Центр»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец Культуры им. А.С. Попова»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	100,0	100,0	99,0	99,6

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
53	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Краснополянского сельского поселения»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа»	100,0	100,0	99,0	99,6
53	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ирбитского муниципального образования»	100,0	100,0	99,0	99,6
92	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя»	100,0	100,0	98,0	99,2
92	Муниципальное автономное учреждение культуры Муниципального образования город Ирбит «Дворец культуры имени В.К. Костевича»	100,0	100,0	98,0	99,2
92	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Нижние Серги»	100,0	100,0	98,0	99,2
92	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский культурный центр города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	98,0	99,2
92	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч»	100,0	100,0	98,0	99,2
92	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Молодежный»	100,0	100,0	98,0	99,2
98	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского»	100,0	100,0	97,0	98,8
98	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн» Муниципального образования «город Екатеринбург»	100,0	100,0	97,0	98,8
100	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Зыряновский»	96,0	100,0	100,0	98,8
100	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Пелым»	96,0	100,0	100,0	98,8
100	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурно-досуговый центр»	96,0	100,0	100,0	98,8
103	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	100,0	100,0	96,0	98,4
103	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Виктория»	96,0	100,0	99,0	98,4
103	Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»	100,0	100,0	96,0	98,4
106	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Экран»	94,0	100,0	100,0	98,2
106	МКУ «Восточный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное бюджетное учреждение «Атигский центр досуга, информации, спорта»	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Ревда «Дворец культуры»	94,0	100,0	100,0	98,2

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
106	Муниципальное учреждение культуры «Культурный центр «Дружба»	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И. Ленина»	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Лобвинский центр культуры и спорта им. И.Ф.Бондаренко»	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное учреждение культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (с. Глинское Режевского ГО).	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное бюджетное учреждение «Горноуральский центр культуры»	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сладковский культурно-досуговый центр» Сладковского сельского поселения	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Красноуральск «Дворец культуры «Металлург»	94,0	100,0	100,0	98,2
106	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс»	94,0	100,0	100,0	98,2
119	Муниципальное автономное учреждение Центр Культуры и Досуга городского округа Красноуфимск	95,0	100,0	99,0	98,1
120	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	94,0	100,0	99,0	97,8
120	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр муниципального округа Староуткинск»	94,0	100,0	99,0	97,8
120	Муниципальное казённое учреждение культуры «Скатинский Центр народного творчества, досуга и информации»	94,0	100,0	99,0	97,8
120	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Арамилы»	94,0	100,0	99,0	97,8
120	Муниципальное казенное учреждение «Западный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	94,0	100,0	99,0	97,8
120	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Усть-Ницинский культурно-досуговый центр» Усть-Ницинского сельского поселения	94,0	100,0	99,0	97,8
126	Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области»	95,0	100,0	98,0	97,7
127	Муниципальное автономное учреждение «Качканарский Дворец культуры»	94,0	100,0	98,0	97,4

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
128	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кузнецовский Центр культурного и библиотечного обслуживания»	92,0	100,0	99,0	97,2
129	МАУ «Дворец культуры Metallург Кировградского муниципального округа»	90,0	100,0	100,0	97,0
129	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная клубная система Кировградского муниципального округа»	90,0	100,0	100,0	97,0
131	Муниципальное бюджетное учреждение «Новоасбестовский центр культуры»	89,0	100,0	100,0	96,7
131	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Атымья»	89,0	100,0	100,0	96,7
131	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Каменского муниципального округа»	89,0	100,0	100,0	96,7
131	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр по культуре, народному творчеству и библиотечному обслуживанию»	89,0	100,0	100,0	96,7
135	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный»	94,0	100,0	96,0	96,6
136	Муниципальное казенное учреждение «Северный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	88,0	100,0	100,0	96,4
137	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Вороний брод» п. Белокаменного Асбестовского муниципального округа	87,0	100,0	100,0	96,1
137	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской дворец культуры»	87,0	100,0	100,0	96,1
137	Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь»	87,0	100,0	100,0	96,1
137	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга	95,0	100,0	94,0	96,1
141	Муниципальное казённое учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитский районный Дом культуры»	85,0	100,0	100,0	95,5
142	Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос»	95,0	100,0	92,0	95,3
143	Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей истории Екатеринбурга»	85,0	100,0	98,0	94,7
144	Муниципальное бюджетное учреждение Талицкого муниципального округа «Информационный культурно-досуговый центр»	82,0	100,0	100,0	94,6
145	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	83,0	100,0	99,0	94,5
145	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»	83,0	100,0	99,0	94,5

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
145	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского муниципального округа «Культурно-досуговый центр»	83,0	100,0	99,0	94,5
148	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга имени Горького» Асбестовского муниципального округа	82,0	100,0	99,0	94,2
148	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура)	82,0	100,0	99,0	94,2
148	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «ЦКДС» «Романтик»	82,0	100,0	99,0	94,2
151	Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Дружининского городского поселения	81,0	100,0	99,0	93,9
152	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино»	79,0	100,0	100,0	93,7
153	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Надеждинский»	78,0	100,0	100,0	93,4
154	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской центр досуга «Азов»	78,0	100,0	99,0	93,0
154	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского муниципального округа «Белоярский районный Дом культуры»	78,0	100,0	99,0	93,0
156	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Унже-Павинского сельского поселения»	76,0	100,0	100,0	92,8
156	Бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение»	76,0	100,0	100,0	92,8
158	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск)	81,0	100,0	96,0	92,7
159	Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево»	77,0	100,0	98,0	92,3
160	Муниципальное автономное учреждение «Центр развития культуры, молодежной политики и спорта»	71,0	100,0	100,0	91,3
161	Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» муниципального образования Алапаевское	71,0	100,0	99,0	90,9
161	Муниципальное бюджетное учреждение Полевского муниципального округа «Центр культуры и народного творчества»	71,0	100,0	99,0	90,9
163	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»»	69,0	100,0	100,0	90,7
163	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»	69,0	100,0	100,0	90,7
165	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска»	68,0	100,0	100,0	90,4

Место	Наименование организации:	П.1.1	П.1.2	П.1.3	К1
166	Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	63,0	100,0	100,0	88,9
167	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район)	62,0	100,0	100,0	88,6
168	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского муниципального округа	58,0	100,0	100,0	87,4
169	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры»	35,0	100,0	99,0	80,1
170	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культурного развития» Слободо-Туринского муниципального района	27,0	100,0	100,0	78,1

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

Подавляющее большинство охваченных НОК в 2025 году учреждений культуры в Свердловской области (165 из 170 организаций или 97,1%) получили высокие по критерию 1 (90 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую открытость, доступность и полноту информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе 142 организация (83,5%) получили свыше 95 баллов.

Минимальное значение показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» составляет 27 баллов (Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культурного развития» Слободо-Туринского муниципального района). Относительно низкий (менее 80 баллов) результат по этому показателю получили также еще 18 организаций (10,6%), в том числе 8 организаций набрали менее чем 70 баллов:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»» - 69,0 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры» - 69,0 баллов,
- Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска» - 68,0 баллов,
- Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения» - 63,0 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район) - 62,0 балла,
- Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского муниципального округа - 58,0 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры» - 35,0 баллов.

Наиболее частая причина низких баллов по этому показателю – отсутствие на информационных стендах в филиалах организации следующий информации:

- «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры» - присутствуют на стендах только в 59,7% филиалов,

- «Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов» - присутствуют на информационных стендах только в 84,35% филиалов,
- «Виды предоставляемых услуг организацией культуры» - присутствуют на информационных стендах только в 86,7% филиалов.

Не всегда информация представлена полностью и на официальных сайтах организации в сети Интернет. Так, только у 86,2% организаций на сайте была представлена информация о Материально-техническом обеспечении предоставления услуг, у 90,8% - Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, и также только у 90,8 - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры.

Максимальное значения показателя 1.1. составило 100 баллов, что и было отмечено по 101 учреждению культуры (то есть в 59,4% случаев). **Среднее значение показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» для всех учреждений культуры, участвующих в НОК в 2025 году, составляет 93,71 балла.**

**Все оцениваемые в 2025 году учреждения культуры Свердловской области (170 из 170 или 100%) набрали по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия и их функционирование» максимальное значение 100 баллов**, то есть обеспечили 3 или более функционирующих способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг своей организации. Однако, несмотря на успешные результаты, следует отметить, что на официальных сайтах учреждений культуры Свердловской области достаточно редко присутствуют или реально функционируют такие способы взаимодействия как

- чат-бот с получателями услуги - функционирует только у 25,8% организаций;
- раздел «Часто задаваемые вопросы» - функционирует только у 67,9% организаций;
- ссылка на формирование обращения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) - функционирует только у 86,2% организаций.

Минимальное значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 92,0 балла у Муниципального автономного учреждения культуры Киноконцертный театр «Космос». Опрошенные получатели услуг данного учреждения жалуются на недостаток информации и неудобную систему навигации на сайте («сайт оформлен максимально неудобно, трудно найти нужное мероприятие»). Меньше 95 баллов набрало по данному показателю и Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга (94,0 балла). Получателям услуг не хватает на сайте учреждения сведений об истории театра, о том, в каких именно спектаклях заняты ученики театра. Остальные организации набрали в 2025 году по этому показателю от 96 до 100 баллов. Максимальный балл (100 баллов) фиксируется у 92 из 170 (54,1%) учреждений: практически все получатели услуг этих учреждений удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций. **Среднее значение показателя 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» составляет 99,32 балла.**

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составляет 78,1 балла (Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культурного развития» Слободо-Туринского муниципального района). Как уже отмечалось выше, слабое место данной организации – отсутствие на информационных стендах и на официальном сайте организации ряда

обязательных документов, поскольку по остальным показателям критерия 1 у данной организации набрано по 100 баллов.

Относительно низкие результаты (менее 90 баллов) по 1 критерию набрали также:

- Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения» - 88,9 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район) - 88,6 балла,
- Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского муниципального округа - 87,4 балла,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры» - 80,1 балла.

У всех этих учреждений слабое место - показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах», не хватает той или иной обязательной информации по организации на информационных стендах в филиалах организации или на официальном сайте организации в сети интернет.

Остальные охваченные учреждения, как уже отмечалось выше, набрали по первому критерию свыше 90 баллов, в том числе 52 организации (30,6%) – набрали максимальный (100) балл по этому критерию, то есть обеспечили всю необходимую актуальную информацию о деятельности учреждения на официальном сайте в сети интернет и на информационных стендах в каждом филиале своей организации, следствием чего все или почти все получатели услуг данной организацией оказались удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данной информации.

**Среднее значение критерия 1 по всем 170 муниципальным учреждениям культуры, подлежащим НОК в 2025 году, составило 97,84 балла.**

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 1 является показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия и их функционирование» (среднее значение 100,0 баллов) все 170 учреждений по этому критерию набрали 100 баллов. Высокое значение получено и по показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации» (среднее значение 99,32 балла (162 учреждения из 170 или 95,3%) набрали этому показателю 98 баллов и более. Наиболее «слабой» составляющей Критерия 1 является показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах» (среднее значение 93,71 балла, при этом 18 из 170 учреждений (10,6%) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 80 баллов).

## Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Данный критерий (К1) не применялся к театрально-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

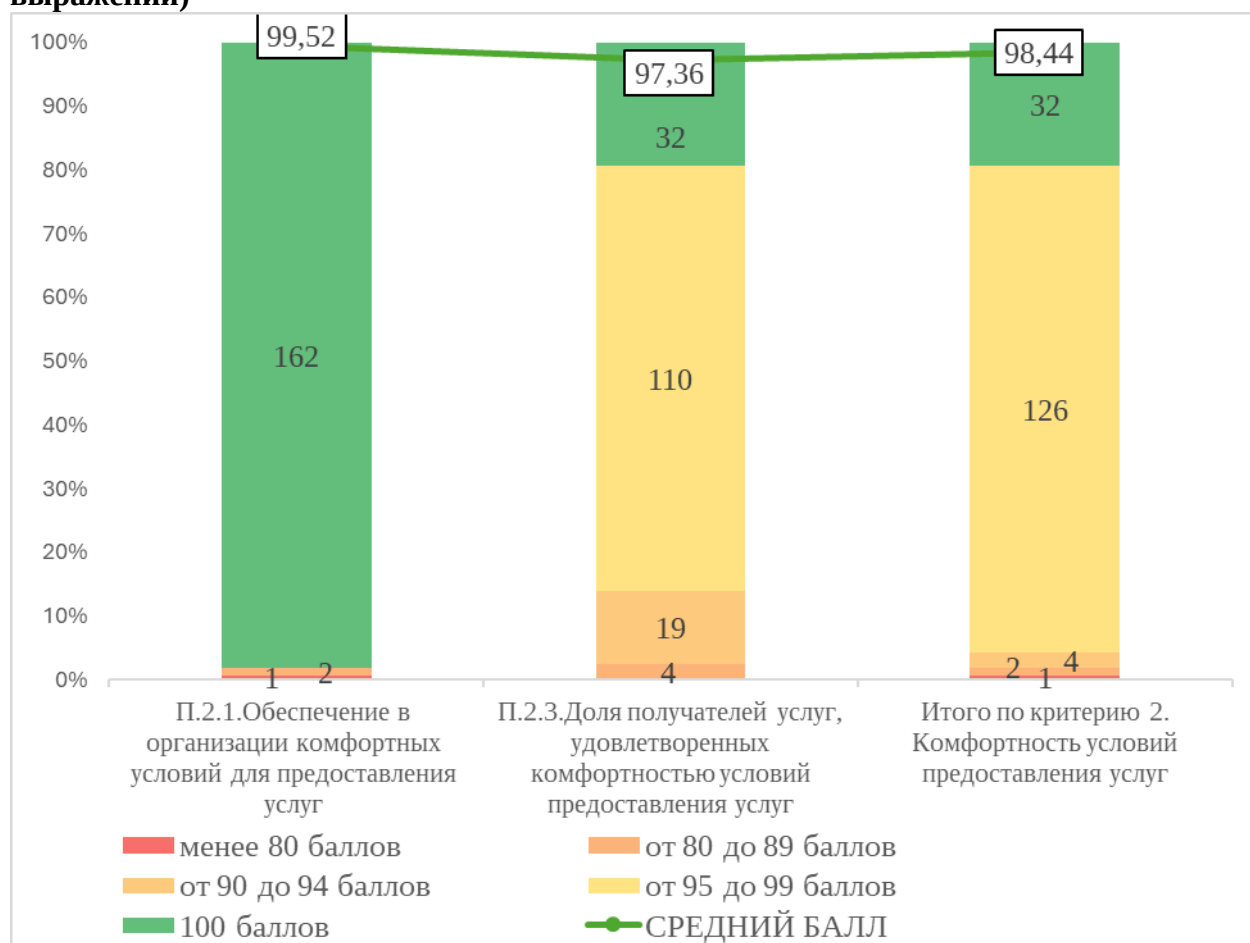
Критерий К2 представлен тремя показателями:

- **П.2.1.** Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг)).

- **П.2.2.** Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования нет установленного времени ожидания предоставления услуги, поэтому данный параметр не фиксируется и не используется в расчётах.

- **П. 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Диаграмма 2. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 2 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)**



**Таблица 5. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг»\***

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Верхний Тагил)	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Черноисточинский центр культуры»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени Дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский центр досуга и народного творчества»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Патрушевский дом культуры»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Стрела»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Двуреченска»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Нейво-Шайтанский»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «На Варшавской»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (г. Нижняя Тура)	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Зыряновский»	100,0	100,0	100,0
1	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурно-досуговый центр»	100,0	100,0	100,0
1	МКУ «Восточный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И. Ленина»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Лобвинский центр культуры и спорта им. И.Ф.Бондаренко»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (с. Глинское Режевского ГО).	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сладковский культурно-досуговый центр» Сладковского сельского поселения	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Красноуральск «Дворец культуры «Металлург»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная клубная система Кировградского муниципального округа»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Атымья»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Унже-Павинского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0
1	Бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского муниципального округа	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культурного развития» Слободо-Туринского муниципального района	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кузнецовский Центр культурного и библиотечного обслуживания»	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Качканарский Дворец культуры»	100,0	100,0	100,0
33	Автономное муниципальное учреждение культуры Камышловского городского округа «Центр культуры и досуга»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культурного досуга»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Елизаветинский»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» имени Ферштатера Асира Абрамовича»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинская централизованная клубная система»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Семь»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Сосьвинского муниципального округа Свердловской области	100,0	99,0	99,5

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
33	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Новоуральский»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальных культур»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды муниципального округа Богданович»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение Шалинского муниципального округа «Шалинский центр развития культуры»	100,0	99,0	99,5
33	Березовское муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция городских праздников»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Волчанский культурно-досуговый центр»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Орджоникидзевский»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Централизованная клубная система»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Городской центр досуга «Горняк»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Покровский центр культуры»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Горняк» п. Асбестовский»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Атигский центр досуга, информации, спорта»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Ревда «Дворец культуры»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное учреждение культуры «Культурный центр «Дружба»	100,0	99,0	99,5
33	МАУ «Дворец культуры Metallург Кировградского муниципального округа»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Новоасбестовский центр культуры»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Каменского муниципального округа»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное казенное учреждение «Северный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Вороний брод» п. Белокаменного Асбестовского муниципального округа	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской дворец культуры»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное казённое учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитский районный Дом культуры»	100,0	99,0	99,5

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
33	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бобровский дом культуры»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Верх-Исетский»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечный центр «Екатеринбург»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение «Центр досуга «Родина»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесергинский культурно-досуговый центр»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное казённое учреждение культуры «Скатинский Центр народного творчества, досуга и информации»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное казенное учреждение «Западный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	100,0	99,0	99,5
33	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	100,0	99,0	99,5
75	МБУК «Центр Культуры городского округа Верхняя Тура»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Дворец культуры»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры имени И.П. Романенко»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киновидеодосуговый центр «Красногвардеец»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное казенное учреждение «Махнёвский культурно-досуговый центр»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Свободный»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского муниципального округа»	100,0	98,0	99,0

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
75	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Пелым»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район)	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное межпоселенческое казенное учреждение культуры Камышловского муниципального района «Методический культурно-информационный центр»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец культуры «Энергетик»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог)	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Горный Щит»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Щелкунский дом культуры имени Ф.В. Партина»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное автономное учреждение культуры «Объединенный музей писателей Урала»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурно-досуговый Центр «Современник»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Горизонт»	100,0	98,0	99,0
75	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-Центр»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное автономное учреждение Центр Культуры и Досуга городского округа Красноуфимск	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр муниципального округа Староуткинский»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «ЦКДС» «Романтик»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Дружининского городского поселения	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» муниципального образования Алапаевское	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное автономное учреждение культуры Муниципального образования город Ирбит «Дворец культуры имени В.К. Костевича»	100,0	98,0	99,0
75	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Молодежный»	100,0	98,0	99,0
104	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Урал»	100,0	97,0	98,5

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
104	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры» (г.Среднеуральск)	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый центр «Урал»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ницинский культурно-досуговый центр» Ницинского сельского поселения Слободо-Туринского района Свердловской области	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр по культуре, народному творчеству и библиотечному обслуживанию»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение Талицкого муниципального округа «Информационный культурно-досуговый центр»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Надеждинский»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное автономное учреждение «Центр развития культуры, молодежной политики и спорта»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное автономное учреждение культуры «Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский зоопарк»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное автономное учреждение культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» города Каменска-Уральского»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа Дворец культуры «Угольщики»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьский сельский дом культуры им. П.Г. Зуева»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга имени Горького» Асбестовского муниципального округа	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской центр досуга «Азов»	100,0	97,0	98,5
104	Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей истории Екатеринбурга»	100,0	97,0	98,5
123	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Экран»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»	100,0	96,0	98,0

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
123	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Кристалл»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры металлургов»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Центр культуры и досуга пос. Баранчинский»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашинский дом культуры»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры микрорайона «Станкозавод»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец национальных культур»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Краснополянского сельского поселения»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Усть-Ницинский культурно-досуговый центр» Усть-Ницинского сельского поселения	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура)	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский культурный центр города Каменска-Уральского»	100,0	96,0	98,0
123	Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос»	100,0	96,0	98,0
136	Муниципальное бюджетное учреждение «Горноуральский центр культуры»	100,0	95,0	97,5
136	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского муниципального округа «Центр культуры и досуга»	100,0	95,0	97,5
136	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» города Каменска-Уральского»	100,0	95,0	97,5
136	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Нижние Серги»	100,0	95,0	97,5
140	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры» муниципального округа Верхотурский	100,0	94,0	97,0
140	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец Культуры им. А.С. Попова»	100,0	94,0	97,0
140	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ирбитского муниципального образования»	100,0	94,0	97,0
140	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Виктория»	100,0	94,0	97,0
140	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч»	100,0	94,0	97,0
140	Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области»	100,0	94,0	97,0

Место	Наименование организации:	П.2.1.	П.2.3	К2
140	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн» Муниципального образования «город Екатеринбург»	100,0	94,0	97,0
147	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс»	100,0	93,0	96,5
147	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа»	100,0	93,0	96,5
147	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Арамиль»	100,0	93,0	96,5
147	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского муниципального округа «Культурно-досуговый центр»	100,0	93,0	96,5
151	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»	100,0	92,0	96,0
151	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского муниципального округа «Белоярский районный Дом культуры»	100,0	92,0	96,0
151	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	100,0	92,0	96,0
151	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г.Туринск)	100,0	92,0	96,0
155	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Эльмаш»	100,0	91,0	95,5
155	Муниципальное бюджетное учреждение Полевского муниципального округа «Центр культуры и народного творчества»	100,0	91,0	95,5
157	Муниципальное бюджетное учреждение «Висимский центр культуры»	100,0	90,0	95,0
157	Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»	100,0	90,0	95,0
159	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Западный»	100,0	88,0	94,0
159	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского»	100,0	88,0	94,0
161	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный»	100,0	87,0	93,5
162	Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь»	100,0	81,0	90,5
163	Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	80,0	98,0	89,0
164	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры»	80,0	95,0	87,5
165	Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево»	60,0	97,0	78,5

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

\*\* Театрально-зрелищные и концертные организации не подлежат оценке по этому критерию:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертное объединение «Городской дом музыки»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр кукол»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга

Почти все охваченные НОК в 2025 году учреждения культуры в Свердловской области (158 из 165 или 95,8%) получили высокие баллы по критерию 2 (95 баллов и выше), т. е. обеспечили достаточно высокую комфортность условий предоставления услуг. В частности, это связано с тем, что по первому показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» этого критерия у 162 из 165 (98,2%) организаций получен максимальный балл (100) по этому показателю. Исключение составили:

- Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения» - 80 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры» - 80 баллов,
- Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево» - 60 баллов.

**Средний балл по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составил 99,52 балла.** Несколько реже в филиалах организаций обеспечивается питьевая вода (и возможность ее употребления), гардеробы и санитарно-гигиенические помещения. Значительно чаще обеспечивается комфортная зона отдыха и ожидания, запись на получение услуги в дистанционном режиме и транспортная доступность учреждений.

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги» для учреждений культуры не оценивается (в сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» не установлен) и оценке не подлежит.

Минимальное значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией» составляет 81,0 балл (Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь»). Опрошенные получатели услуг данной организации в основном жалуются на отсутствие питьевой воды (кулера), отсутствие одноразовых стаканчиков, отсутствие туалетной бумаги, жалуются также на отсутствие гардероба. Относительно низкие баллы (менее 90) по данному показателю набрали также

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского» - 88,0 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Западный» - 88,0 баллов,

- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» - 87,0 баллов.
- Вместе с тем в 32 учреждениях из 165 (19,4%) по этому показателю набраны максимальные 100 баллов, то есть все или почти все получатели услуг оказались удовлетворены комфортностью предоставления услуг в организации. **Среднее значение показателя 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией» по всем учреждениям составляет 97,36 балла.**

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 78,5 баллов (Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево»). В многочисленных филиалах данной организации эксперты не находили доступную питьевую воду, санитарно-гигиенические помещения, гардеробы; вызывали замечания экспертов наличие и понятность навигации в организации, санитарное состояние помещений их транспортная доступность.

Относительно низкое значение по 2 критерию (менее 90 баллов) набрали также

- Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения» - 89,0 баллов. Слабое место - показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (80 баллов).
- Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры» - 87,5 балла. Слабое место – также показатель 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» (80 баллов).

**Среднее значение данного критерия по всем учреждениям составляет 98,44 балла.**

В данном критерии чуть более слабой стороной выступает показатель 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (в среднем 97,36 балла). Изредка встречаются получатели услуг, не совсем удовлетворенные комфортностью оказания услуг в учреждении культуры. Чаще других замечания опрошенных вызывает отсутствие питьевой воды, отсутствие санитарно-гигиенических помещений или их расположение на улице, низкая транспортная доступность учреждения, отсутствие комфортной зоны отдыха, холод в помещении в зимнее время, потребность в ремонте.

Относительно более сильная сторона – показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (в среднем 99,52 балла). За исключением упомянутых выше трех организаций, во всех остальных учреждениях культуры Свердловской области было обеспечено достаточно условий комфортности получения услуг (5 и более) и, по оценкам экспертов, они все надлежащего качества.

Вместе с тем, при оценке ситуации в конкретных организациях стоит обращать внимание на разницу между значениями показателей 2.1 и 2.3, то есть на то, что не все получатели услуг полностью удовлетворены обеспеченными условиями, есть потребности в дополнительных элементах комфортности или те условия, которые предоставлены, не удовлетворяют полностью запросы получателей услуг. Конкретные причины неудовлетворённости будут предоставлены в рекомендациях в адрес каждой организации.

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

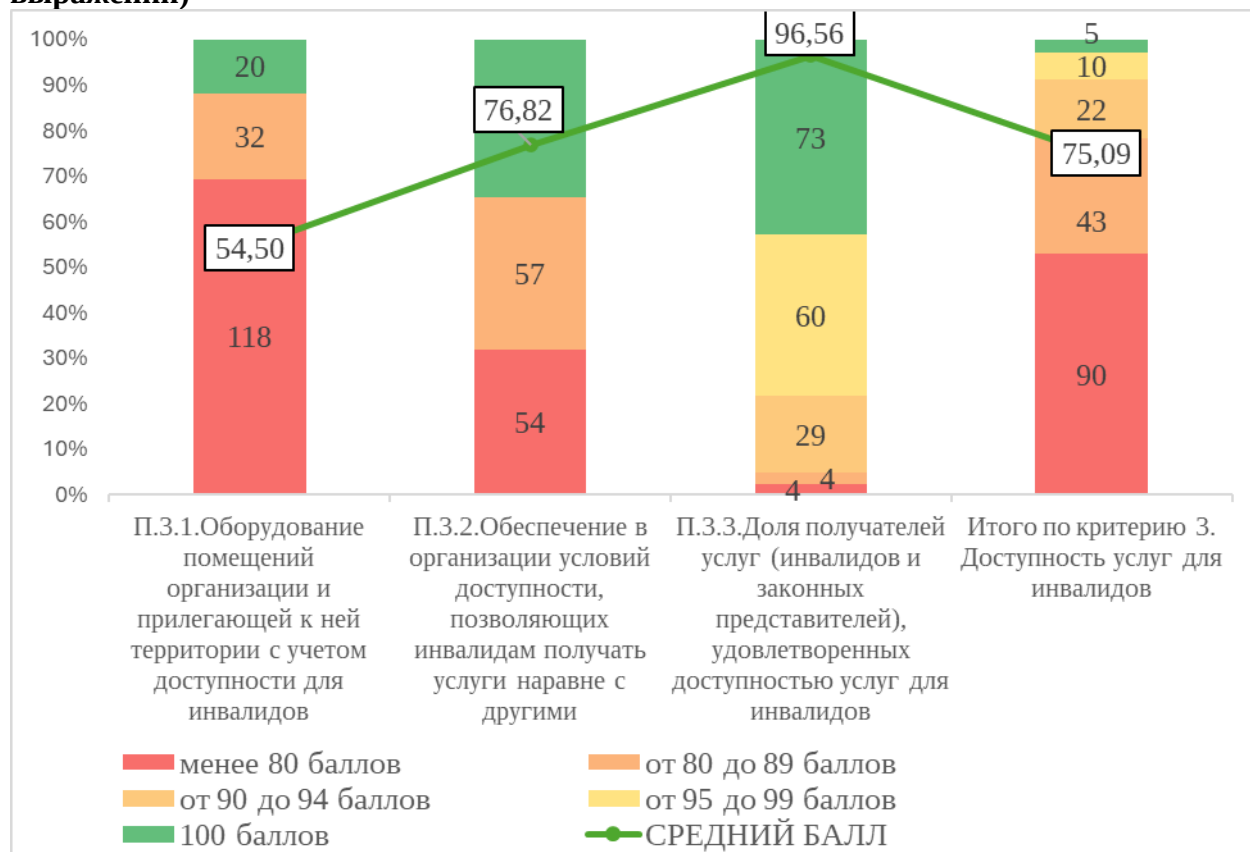
Данный критерий (К3) применялся ко всем, в том числе к театрално-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

- **П.3.1.** Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений).

- **П.3.2.** Обеспечение в организации (учреждении) 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 (тифлсурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

**Диаграмма 3. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 3 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)**



**Таблица 6. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» \***

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	К3
1	Автономное муниципальное учреждение культуры Камышловского городского округа «Центр культуры и досуга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Урал»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Верхний Тагил)	100,0	100,0	99,0	99,7
6	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр кукол»	100,0	100,0	99,0	99,7
8	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	100,0	100,0	98,0	99,4
8	Муниципальное автономное учреждение культуры «Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского»	100,0	100,0	98,0	99,4
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бобровский дом культуры»	100,0	100,0	97,0	99,1
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский зоопарк»	100,0	100,0	97,0	99,1
12	Муниципальное автономное учреждение культуры Муниципального образования город Ирбит «Дворец культуры имени В.К. Костевича»	100,0	100,0	96,0	98,8
13	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Кристалл»	100,0	100,0	93,0	97,9
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави»	100,0	100,0	92,0	97,6
15	МБУК «Центр Культуры городского округа Верхняя Тура»	100,0	100,0	89,0	96,7
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Черноисточинский центр культуры»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени Дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский центр досуга и народного творчества»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Патрушевский дом культуры»	80,0	100,0	100,0	94,0

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
16	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Стрела»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Елизаветинский»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» имени Ферштатера Асира Абрамовича»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинская централизованная клубная система»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное межпоселенческое казенное учреждение культуры Камышловского муниципального района «Методический культурно-информационный центр»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Экран»	80,0	100,0	100,0	94,0
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Западный»	80,0	100,0	100,0	94,0
28	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культурного досуга»	80,0	100,0	98,0	93,4
28	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Нижние Серги»	80,0	100,0	98,0	93,4
30	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры металлургов»	80,0	100,0	97,0	93,1
31	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Центр культуры и досуга пос. Баранчинский»	80,0	100,0	96,0	92,8
32	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский	100,0	80,0	100,0	92,0
32	Муниципальное бюджетное учреждение «Висимский центр культуры»	100,0	80,0	100,0	92,0
34	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Верх-Исетский»	80,0	100,0	90,0	91,0
35	Муниципальное автономное учреждение культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»	100,0	80,0	95,0	90,5
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашинский дом культуры»	80,0	100,0	88,0	90,4
37	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского»	80,0	100,0	87,0	90,1
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	100,0	80,0	93,0	89,9
39	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Двуреченска»	60,0	100,0	100,0	88,0
39	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Семь»	60,0	100,0	100,0	88,0

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
39	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Сосьвинского муниципального округа Свердловской области	60,0	100,0	100,0	88,0
39	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец культуры «Энергетик»	60,0	100,0	100,0	88,0
39	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Надеждинский»	60,0	100,0	100,0	88,0
39	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского муниципального округа «Центр культуры и досуга»	60,0	100,0	100,0	88,0
45	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» города Каменска-Уральского»	60,0	100,0	99,0	87,7
46	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечный центр «Екатеринбург»	60,0	100,0	98,0	87,4
46	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	60,0	100,0	98,0	87,4
48	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Новоуральский»	60,0	100,0	97,0	87,1
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Дворец культуры»	60,0	100,0	97,0	87,1
50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Нейво-Шайтанский»	80,0	80,0	100,0	86,0
50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Зыряновский»	80,0	80,0	100,0	86,0
50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры микрорайона «Станкозавод»	80,0	80,0	100,0	86,0
50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч»	80,0	80,0	100,0	86,0
54	Муниципальное автономное учреждение «Центр досуга «Родина»	60,0	100,0	93,0	85,9
55	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга имени Горького» Асбестовского муниципального округа	80,0	80,0	99,0	85,7
55	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» города Каменска-Уральского»	80,0	80,0	99,0	85,7
57	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»»	80,0	80,0	98,0	85,4
57	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа Дворец культуры «Угольщики»	80,0	80,0	98,0	85,4
59	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»	60,0	100,0	91,0	85,3
60	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертное объединение «Городской дом музыки»	80,0	80,0	97,0	85,1
61	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»	60,0	100,0	90,0	85,0

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
62	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский культурный центр города Каменска-Уральского»	80,0	80,0	96,0	84,8
63	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры» (г.Среднеуральск)	80,0	80,0	92,0	83,6
64	Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос»	100,0	60,0	97,0	83,1
65	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальных культур»	40,0	100,0	100,0	82,0
65	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Пелым»	40,0	100,0	100,0	82,0
65	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн» Муниципального образования «город Екатеринбург»	40,0	100,0	100,0	82,0
68	Муниципальное бюджетное учреждение Шалинского муниципального округа «Шалинский центр развития культуры»	40,0	100,0	99,0	81,7
69	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды муниципального округа Богданович»	40,0	100,0	98,0	81,4
70	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог)	40,0	100,0	95,0	80,5
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Орджоникидзевский»	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Вороний брод» п. Белокаменного Асбестовского муниципального округа	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры имени И.П. Романенко»	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноvideодосуговый центр «Красногвардеец»	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Горный Щит»	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Щелкунский дом культуры имени Ф.В. Партина»	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное автономное учреждение Центр Культуры и Досуга городского округа Красноуфимск	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр муниципального округа Староуткинск»	60,0	80,0	100,0	80,0
71	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьский сельский дом культуры им. П.Г. Зуева»	60,0	80,0	100,0	80,0

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
81	Березовское муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция городских праздников»	60,0	80,0	99,0	79,7
82	Муниципальное казенное учреждение «Махнёвский культурно-досуговый центр»	40,0	100,0	91,0	79,3
83	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга	80,0	100,0	50,0	79,0
84	Муниципальное автономное учреждение культуры «Волчанский культурно-досуговый центр»	60,0	80,0	96,0	78,8
85	Муниципальное бюджетное учреждение «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	60,0	80,0	95,0	78,5
86	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесергинский культурно-досуговый центр»	60,0	80,0	94,0	78,2
87	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Эльмаш»	60,0	80,0	93,0	77,9
88	Муниципальное бюджетное учреждение «Новоасбестовский центр культуры»	20,0	100,0	100,0	76,0
89	Муниципальное автономное учреждение культуры «Объединенный музей писателей Урала»	20,0	100,0	99,0	75,7
90	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец национальных культур»	80,0	60,0	92,0	75,6
91	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «На Варшавской»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	МКУ «Восточный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кузнецовский Центр культурного и библиотечного обслуживания»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Городской центр досуга «Горняк»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	Муниципальное бюджетное учреждение «Атигский центр досуга, информации, спорта»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	Муниципальное казенное учреждение культуры «Скатынский Центр народного творчества, досуга и информации»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской центр досуга «Азов»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Виктория»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Арамиль»	40,0	80,0	100,0	74,0
91	Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь»	40,0	80,0	100,0	74,0
101	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Централизованная клубная система»	40,0	80,0	99,0	73,7

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
101	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Ревда «Дворец культуры»	40,0	80,0	99,0	73,7
101	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурно-досуговый Центр «Современник»	40,0	80,0	99,0	73,7
104	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурно-досуговый центр»	40,0	80,0	98,0	73,4
105	Муниципальное бюджетное учреждение «Покровский центр культуры»	40,0	80,0	97,0	73,1
106	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Свободный»	40,0	80,0	95,0	72,5
107	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Горняк» п. Асбестовский»	40,0	80,0	92,0	71,6
108	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец Культуры им. А.С. Попова»	60,0	60,0	98,0	71,4
109	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Горизонт»	40,0	80,0	90,0	71,0
110	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Молодежный»	0,0	100,0	94,0	68,2
111	Муниципальное автономное учреждение «Качканарский Дворец культуры»	20,0	80,0	100,0	68,0
111	Муниципальное учреждение культуры «Культурный центр «Дружба»	20,0	80,0	100,0	68,0
111	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-Центр»	20,0	80,0	100,0	68,0
114	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского муниципального округа	20,0	80,0	99,0	67,7
115	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры» муниципального округа Верхотурский	20,0	80,0	97,0	67,1
116	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Унже-Павинского сельского поселения»	40,0	60,0	100,0	66,0
116	Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Дружининского городского поселения	40,0	60,0	100,0	66,0
116	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура)	40,0	60,0	100,0	66,0
119	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской дворец культуры»	40,0	60,0	99,0	65,7
120	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска»	40,0	60,0	94,0	64,2
120	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского муниципального округа»	40,0	60,0	94,0	64,2
120	Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей истории Екатеринбурга»	40,0	60,0	94,0	64,2

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
123	Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И. Ленина»	40,0	60,0	92,0	63,6
124	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Лобвинский центр культуры и спорта им. И.Ф. Бондаренко»	40,0	60,0	90,0	63,0
125	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Атымья»	0,0	80,0	100,0	62,0
125	Муниципальное бюджетное учреждение «Горноуральский центр культуры»	0,0	80,0	100,0	62,0
127	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс»	20,0	80,0	75,0	60,5
128	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (г. Нижняя Тура)	20,0	60,0	100,0	60,0
128	Муниципальное учреждение культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть	20,0	60,0	100,0	60,0
128	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (с. Глинское Режевского ГО).	20,0	60,0	100,0	60,0
128	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	20,0	60,0	100,0	60,0
128	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Каменского муниципального округа»	20,0	60,0	100,0	60,0
133	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	20,0	60,0	98,0	59,4
133	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник»	20,0	60,0	98,0	59,4
133	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый центр «Урал»	20,0	60,0	98,0	59,4
136	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сладковский культурно-досуговый центр» Сладковского сельского поселения	20,0	60,0	97,0	59,1
136	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»	20,0	60,0	97,0	59,1
138	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа»	20,0	60,0	94,0	58,2
139	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Красноуральск «Дворец культуры «Металлург»	40,0	40,0	100,0	58,0
139	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»	40,0	40,0	100,0	58,0

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
141	Муниципальное бюджетное учреждение Талицкого муниципального округа «Информационный культурно-досуговый центр»	20,0	60,0	93,0	57,9
142	МАУ «Дворец культуры Metallurg Кировградского муниципального округа»	40,0	40,0	98,0	57,4
143	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культурного развития» Слободо-Туринского муниципального района	40,0	40,0	96,0	56,8
143	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный»	60,0	40,0	76,0	56,8
145	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ничинский культурно-досуговый центр» Ничинского сельского поселения Слободо-Туринского района Свердловской области	0,0	60,0	97,0	53,1
146	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная клубная система Кировградского муниципального округа»	20,0	40,0	100,0	52,0
146	Бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение»	20,0	40,0	100,0	52,0
146	Муниципальное казенное учреждение «Северный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	20,0	40,0	100,0	52,0
146	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»»	20,0	40,0	100,0	52,0
146	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «ЦКДС» «Романтик»	20,0	40,0	100,0	52,0
151	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ирбитского муниципального образования»	0,0	60,0	92,0	51,6
152	Муниципальное казенное учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитский районный Дом культуры»	20,0	40,0	98,0	51,4
152	Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» муниципального образования Алапаевское	20,0	40,0	98,0	51,4
154	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры»	20,0	40,0	97,0	51,1
155	Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»	20,0	80,0	43,0	50,9
156	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр по культуре, народному творчеству и библиотечному обслуживанию»	20,0	40,0	96,0	50,8
156	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Краснополянского сельского поселения»	20,0	40,0	96,0	50,8
158	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского муниципального округа «Белоярский районный Дом культуры»	20,0	40,0	95,0	50,5

Место	Наименование организации:	П.3.1	П.3.2	П.3.3	КЗ
159	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино»	20,0	40,0	93,0	49,9
159	Муниципальное автономное учреждение «Центр развития культуры, молодежной политики и спорта»	20,0	40,0	93,0	49,9
159	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского муниципального округа «Культурно-досуговый центр»	20,0	40,0	93,0	49,9
162	Муниципальное казенное учреждение «Западный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	20,0	40,0	92,0	49,6
163	Муниципальное бюджетное учреждение Полевского муниципального округа «Центр культуры и народного творчества»	20,0	40,0	90,0	49,0
164	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры»	20,0	40,0	89,0	48,7
165	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район)	0,0	40,0	95,0	44,5
165	Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	0,0	40,0	95,0	44,5
167	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Усть-Ницинский культурно-досуговый центр» Усть-Ницинского сельского поселения	20,0	20,0	99,0	43,7
168	Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево»	0,0	20,0	96,0	36,8
169	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г.Туринск)	0,0	20,0	95,0	36,5
170	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»	0,0	20,0	94,0	36,2

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

В НОК 2025 года только 37 организаций из 170 (21,8%) сумели получить относительно высокие оценки по этому критерию (90 баллов и более), то есть достаточно полноценно обеспечили доступность услуг для инвалидов. Вместе с тем, во многих организациях услуги для инвалидов обеспечиваются недостаточно полно.

Минимальное значение показателя 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составляет 0 баллов. В 10 организациях из 170 (5,9%) не обеспечено ни одного условия, обеспечивающего получателям услуг-инвалидам возможность посещать данную организацию (Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Молодежный», Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Атымья», Муниципальное бюджетное учреждение «Горноуральский центр культуры», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ницинский культурно-досуговый центр», Ницинского сельского поселения Слободо-Туринского района Свердловской области, Муниципальное бюджетное учреждение

«Централизованная клубная система Ирбитского муниципального образования», Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения», Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район), Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск), Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»). Следует отметить, что многие из этих организаций имеют ряд филиалов, следовательно, в подавляющем большинстве филиалов данные условия не обеспечены. Еще в 39 организациях (23,6%) оборудовано в среднем только одно условие и в 38 организациях (22,4%) – только по 2 условия. При этом всего в 20 организациях из 170 (11,8%) оборудованы 5 или более условий доступности для инвалидов в каждом филиале, и они надлежащего качества, что позволило данным организациям набрать 100 баллов по этому показателю. **Среднее значение данного показателя для по всем учреждениям составляет всего 54,50 балла, что делает данный показатель самым низким результатом НОК 2025 года.**

Редко в филиалах учреждений культуры присутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения (с учетом того, что не во всех филиалах вообще есть санитарно-гигиенические помещения) – только в 14,1% организаций такие помещения присутствуют и не вызвали замечания экспертов. Так же редко (всего в 20,8% филиалов) присутствуют сменные кресла-коляски и только в 24,5% филиалов были выделенные стоянки для автотранспортных средств для инвалидов.

Минимальное значение показателя 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 20 баллов и фиксируется в 4х организациях (Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Усть-Ницинский культурно-досуговый центр» Усть-Ницинского сельского поселения, Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г.Туринск), Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»). Таким образом, в данных организациях обеспечено всего 1 условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (или 1 условие в среднем на каждый филиал).

Еще в 24 организациях (14,1%) обеспечено в среднем по 2 условия доступности для инвалидов. При этом в значительном количестве организаций (59 из 170 или 35,8%) обеспечено по 5 и более условий. **Среднее значение данного показателя для по всем учреждениям составляет 76,82 балла.** Только в 19,5% филиалов присутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, и только в 21,6% филиалов инвалидам предоставлены услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Чаще всего (в 95% организаций) инвалидам по зрению предоставляется возможность воспользоваться альтернативной версией сайта и в 76,3% филиалов – возможность получать услуги в дистанционном режиме.

Минимальное значение показателя 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составляет 43 балла (Муниципальное бюджетное учреждение «Никола-Павловский центр культуры»). Из 7 опрошенных инвалидов-получателей услуг данной организации (всего выборка по данной организации составила 72 человека при плане в 50 человек) 3 человека не были удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в данной организации – прежде всего их не устраивает крыльцо (входная группа) Клуба поселка Леневка («трудно подниматься на крыльцо», «на ступенях лёд», «нет поручней и очень скользко», «нет кнопки вызова персонала», «учреждение недоступно для инвалидов»). Также низкие баллы по данному показателю (менее 80 баллов) получили:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» - 76,0 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс» - 75,0 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга - 50 баллов. В данной организации было опрошено всего 2 представителя этой группы (из 118 опрошенных при плане в 100 респондентов), и у одного из них неудовлетворенность вызвал тот факт, что к лифту нужно подниматься целый лестничный пролет в отсутствии пандуса.

При этом, в подавляющем большинстве (133 из 170 или 78,2%) организаций 95% или более опрошенных инвалидов (или их законные представители) удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в данной организации, а в 73 учреждениях (42,9%) доля удовлетворённых инвалидов (или их представителей) составила 100%. **Среднее значение данного показателя составляет 96,56 балла.** Часто опрошенные получатели услуг - инвалиды (или их законные представители) неудовлетворены отсутствием или состоянием пандусов, специально оборудованных туалетов, работающих лифтов, поручней, обилием лестниц без возможности передвижения на креслах-колясках.

Мы уже неоднократно отмечали в предыдущих отчетах НОК, что такая большая разница между низким обеспечением условий для инвалидов (показатели 3.1 и 3.2) и высоким уровнем удовлетворённости (показатель 3.3) самих инвалидов или их законных представителей обеспеченностью услуг и условий доступности для инвалидов объясняется причиной уже свершившегося отбора - получателями услуг таких организации являются те инвалиды, которым не критично отсутствие определенных условий. Что касается тех инвалидов, которые не посещают данные организации по причине отсутствия необходимых именно для них условий доступности, то они не попадают в рамки НОК, поскольку не являются «получателями услуг» организации. Поэтому учреждениям культуры необходимо расширять круг условий для посещения инвалидами своей организации.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составляет 36,2 балла (Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»). Данная организация набрала 0 баллов по показателю 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» и 20 баллов по показателю «П.3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». При этом из 73 опрошенных получателей услуг данной организации – инвалидов (или их законных представителей), только 4 (5,5%) оказались неудовлетворены доступностью услуг для инвалидов в данной организации. И это несмотря на то, что единственная услуга, предоставленная здесь инвалидам в полном объеме – наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению. Очень низкие баллы по данному критерию (менее 50 баллов) набрали также:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино» (г. Ивдель) - 49,9 баллов.
- Муниципальное автономное учреждение «Центр развития культуры, молодежной политики и спорта» (г.Тавда) - 49,9 баллов.
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского муниципального округа «Культурно-досуговый центр» - 49,9 баллов.
- Муниципальное казенное учреждение «Западный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» - 49,6 баллов.
- Муниципальное бюджетное учреждение Полевского муниципального округа «Центр культуры и народного творчества» - 49,0 баллов.

- Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры» - 48,7 баллов.
- Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения» - 44,5 баллов.
- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район) - 43,9 баллов.
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Усть-Ницинский культурно-досуговый центр» Усть-Ницинского сельского поселения - 43,7 баллов.
- Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево» - 36,8 баллов.
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» - 36,5 баллов.

Слабое место у всех перечисленных организаций (в первую очередь) - показатель 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», во вторую (особенно у последних трех организаций) - показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Всего в 15 организациях из 170 (8,8%) по критерию 3 обеспечены высокие результаты (95 баллов и более), то есть предоставлены условия для посещения данных организаций инвалидами и обеспечены возможности инвалидам получать услуги наравне с другими, и всего 5 организаций из 170 (2,9%) сумели обеспечить требуемое необходимое количество условий и набрали 100 баллов по этому критерию. В их числе:

- Автономное муниципальное учреждение культуры Камышловского городского округа «Центр культуры и досуга»,
- Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения»,
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Урал»,
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя»,
- Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области».

**Среднее значение критерия 3 для всех 170 организаций составило 75,09 балла, что делает данный критерий (как и в прошлые периоды проведения НОК) наиболее проблемным из всех критериев оценки.**

Наиболее «сильной» составляющей Критерия 3 является показатель 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (среднее значение 96,56 балла), 160 (94,1%) организаций получили высокую оценку (90 баллов и более) по данному показателю.

Наиболее «слабой» составляющей Критерия 3 является показатель 3.1. «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (среднее значение составляет всего 54,50 балла), при этом более половины учреждений (51,2%, 87 учреждений из 170) получили относительно низкие оценки по данному показателю (менее 50 баллов), а 10 учреждений набрали 0 баллов.

## Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

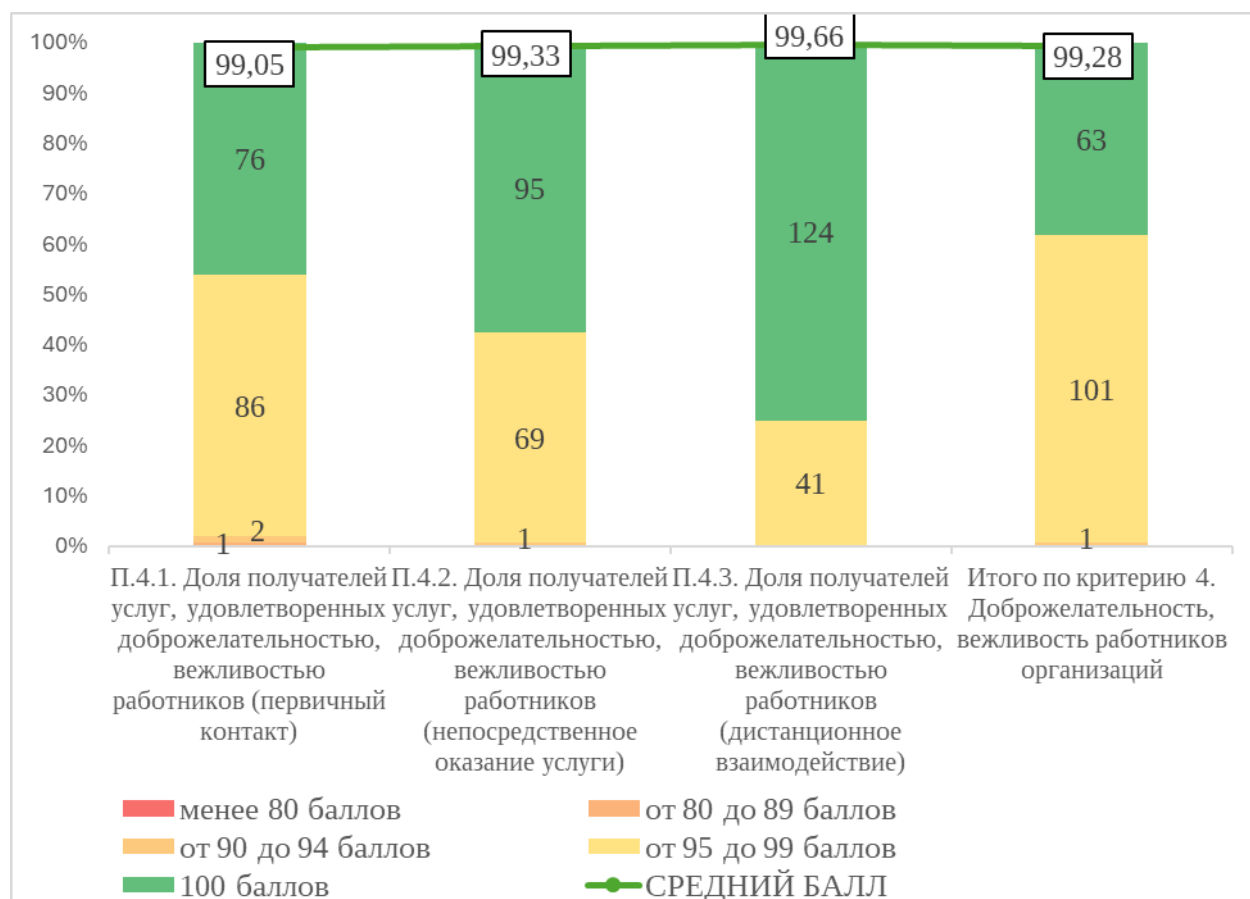
Данный критерий (К4) не применялся к театрално-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

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

- **П.4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

- **П.4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Диаграмма 4. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»** (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)



**Таблица 7.1. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей**  
**Критерия 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» \***

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Верхний Тагил)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бобровский дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Черноисточинский центр культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени Дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский центр досуга и народного творчества»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Патрушевский дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Стрела»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» имени Ферштатера Асира Абрамовича»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное межпоселенческое казенное учреждение культуры Камышловского муниципального района «Методический культурно-информационный центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культурного досуга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Висимский центр культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Двуреченска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Семь»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Сосьвинского муниципального округа Свердловской области	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Новоуральский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Нейво-Шайтанский»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальных культур»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Пелым»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн» Муниципального образования «город Екатеринбург»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Шалинского муниципального округа «Шалинский центр развития культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды муниципального округа Богданович»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Вороний брод» п. Белокаменного Асбестовского муниципального округа	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры имени И.П. Романенко»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Березовское муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция городских праздников»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Объединенный музей писателей Урала»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «На Варшавской»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	МКУ «Восточный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кузнецовский Центр культурного и библиотечного обслуживания»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Атигский центр досуга, информации, спорта»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Виктория»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Централизованная клубная система»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурно-досуговый Центр «Современник»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Качканарский Дворец культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение культуры «Культурный центр «Дружба»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского муниципального округа	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Унже-Павинского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской дворец культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И. Ленина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Лобвинский центр культуры и спорта им. И.Ф. Бондаренко»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Атымья»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Горноуральский центр культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (г. Нижняя Тура)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (с. Глинское Режевского ГО).	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Каменского муниципального округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сладковский культурно-досуговый центр» Сладковского сельского поселения	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Красноуральск «Дворец культуры «Металлург»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	МАУ «Дворец культуры Metallurg Кировградского муниципального округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культурного развития» Слободо-Туринского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
1	Муниципальное казённое учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитский районный Дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр по культуре, народному творчеству и библиотечному обслуживанию»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Краснополянского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского муниципального округа «Белоярский районный Дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
64	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»	100,0	100,0	99,0	99,8
64	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»	100,0	100,0	99,0	99,8
64	Муниципальное бюджетное учреждение «Покровский центр культуры»	100,0	100,0	99,0	99,8
64	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый центр «Урал»	100,0	100,0	99,0	99,8
64	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная клубная система Кировградского муниципального округа»	100,0	100,0	99,0	99,8
64	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район)	100,0	100,0	99,0	99,8
70	Автономное муниципальное учреждение культуры Камышловского городского округа «Центр культуры и досуга»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Елизаветинский»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинская централизованная клубная система»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Верх-Исетский»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец культуры «Энергетик»	99,0	100,0	100,0	99,6

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
70	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского муниципального округа «Центр культуры и досуга»	100,0	100,0	98,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Дворец культуры»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Зыряновский»	100,0	100,0	98,0	99,6
70	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры» (г. Среднеуральск)	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноvideодосуговый центр «Красногвардеец»	100,0	100,0	98,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Горный Щит»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное автономное учреждение Центр Культуры и Досуга городского округа Красноуфимск	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьский сельский дом культуры им. П.Г. Зуева»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное автономное учреждение культуры «Волчанский культурно-досуговый центр»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Ревда «Дворец культуры»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурно-досуговый центр»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Молодежный»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	100,0	99,0	100,0	99,6
70	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное казенное учреждение «Северный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	99,0	100,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ирбитского муниципального образования»	100,0	99,0	100,0	99,6
70	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»	100,0	99,0	100,0	99,6
93	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения»	99,0	100,0	99,0	99,4
93	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	99,0	100,0	99,0	99,4
93	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры микрорайона «Станкозавод»	100,0	99,0	99,0	99,4

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
93	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»»	99,0	100,0	99,0	99,4
97	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Урал»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области»	98,0	100,0	100,0	99,2
97	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры металлургов»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» города Каменска-Уральского»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечный центр «Екатеринбург»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное автономное учреждение «Центр досуга «Родина»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга имени Горького» Асбестовского муниципального округа	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский культурный центр города Каменска-Уральского»	98,0	100,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Орджоникидзевский»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Щелкунский дом культуры имени Ф.В. Партина»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное казенное учреждение «Махнёвский культурно-досуговый центр»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение «Баженковский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение «Новоасбестовский центр культуры»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Городской центр досуга «Горняк»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное казённое учреждение культуры «Скатинский Центр народного творчества, досуга и информации»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской центр досуга «Азов»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец Культуры им. А.С. Попова»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-Центр»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Дружининского городского поселения	99,0	99,0	100,0	99,2

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
97	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение Талицкого муниципального округа «Информационный культурно-досуговый центр»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ницинский культурно-досуговый центр» Ницинского сельского поселения Слободо-Туринского района Свердловской области	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» муниципального образования Алапаевское	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное автономное учреждение «Центр развития культуры, молодежной политики и спорта»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского муниципального округа «Культурно-досуговый центр»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное бюджетное учреждение Полевского муниципального округа «Центр культуры и народного творчества»	99,0	99,0	100,0	99,2
97	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры»	98,0	100,0	100,0	99,2
125	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский зоопарк»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашинский дом культуры»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесергинский культурно-досуговый центр»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Эльмаш»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Свободный»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Горняк» п. Асбестовский»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского муниципального округа»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное казенное учреждение «Западный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	99,0	99,0	99,0	99,0
125	Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево»	99,0	99,0	99,0	99,0

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
135	Муниципальное автономное учреждение культуры «Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского»	98,0	99,0	100,0	98,8
135	МБУК «Центр Культуры городского округа Верхняя Тура»	98,0	99,0	100,0	98,8
135	Муниципальное автономное учреждение культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»	98,0	99,0	100,0	98,8
135	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры» муниципального округа Верхотурский	98,0	99,0	100,0	98,8
135	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Усть-Ницинский культурно-досуговый центр» Усть-Ницинского сельского поселения	98,0	99,0	100,0	98,8
140	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Кристалл»	98,0	99,0	99,0	98,6
140	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Центр культуры и досуга пос. Баранчинский»	98,0	99,0	99,0	98,6
140	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Горизонт»	99,0	98,0	99,0	98,6
143	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Западный»	97,0	99,0	100,0	98,4
143	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» города Каменска-Уральского»	98,0	98,0	100,0	98,4
143	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа Дворец культуры «Угольщики»	98,0	98,0	100,0	98,4
143	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр муниципального округа Староуткинск»	98,0	98,0	100,0	98,4
143	Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей истории Екатеринбурга»	98,0	99,0	98,0	98,4
143	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс»	98,0	98,0	100,0	98,4
143	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «ЦКДС» «Романтик»	97,0	99,0	100,0	98,4
150	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Надеждинский»	98,0	98,0	99,0	98,2
151	Муниципальное автономное учреждение культуры Муниципального образования город Ирбит «Дворец культуры имени В.К. Костевича»	98,0	98,0	98,0	98,0
151	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец национальных культур»	97,0	98,0	100,0	98,0
153	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Экран»	98,0	98,0	99,0	97,8

Место	Наименование организации:	П.4.1	П.4.2	П.4.3	К4
153	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского»	98,0	98,0	97,0	97,8
153	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа»	98,0	97,0	99,0	97,8
156	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Нижние Серги»	98,0	97,0	98,0	97,6
157	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	96,0	97,0	99,0	97,0
157	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч»	97,0	96,0	99,0	97,0
157	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Арамиль»	96,0	97,0	99,0	97,0
160	Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь»	95,0	98,0	98,0	96,8
160	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура)	95,0	97,0	100,0	96,8
162	Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос»	94,0	96,0	99,0	95,8
162	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г.Туринск)	96,0	95,0	97,0	95,8
164	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный»	93,0	96,0	98,0	95,2
165	Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»	89,0	92,0	96,0	91,6

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

\*\* Театрально-зрелищные и концертные организации не подлежат оценке по этому критерию:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертное объединение «Городской дом музыки»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр кукол»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга

Подавляющее большинство учреждений культуры Свердловской области (134 из 165 или 81,2%) получили высокие оценки по данному критерию (99 баллов и более), то есть обеспечили высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации по отношению к получателям услуг.

Минимальное значение показателя 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в организацию» составляет 89,0 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»). Опрошенные получатели услуг данной организации отмечали неприветливость, неинформированность вахтеров («вахтер не владеет информацией», «охранник некомпетентный», «нам не рады в клубе»), отмечалась невежливость и неотзывчивость персонала и руководства клуба.

Относительно невысокие баллы по данному показателю (менее 97 баллов) набрали также:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества) – 96 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Арамилъ» - 96 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск) - 96 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь» - 95 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура) - 95 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос» - 94 балла,
- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» (г. Нижний Тагил) - 93 балла.

Опрошенные получатели услуг организаций культуры Свердловской области чаще всего недовольны грубостью, хамством и отсутствием приветливости, доброжелательности у охраны и билетёров учреждений, отсутствием у персонала учреждений культуры «культуры общения», отмечают неинформированность (некомпетентность) охраны и администраторов («никто ничего не знает») и вообще отсутствие таких работников как таковых. В том числе есть нарекания и в адрес руководителей учреждений («грубая и склочная заведующая»).

При этом 132 организации из 165 (80,0%) набрали по этому показателю 99 баллов и более, причем 76 организаций (46,1%) получили максимальный балл (100), то есть все опрошенные получатели услуг данных организаций оказались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. **Среднее значение показателя 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составляет 99,05 балла.**

Минимальное значение показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)» составляет 92 балла, и это снова Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры». Опрошенные получатели услуг данной организации иногда отмечают случаи хамства и некомпетентности сотрудников данной организации, их отсутствие в рабочие часы. Относительно низкие значения по данному показателю (ниже 97 баллов) получили также:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч» (поселок Исеть) - 96 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос» - 96 баллов,

- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» (г. Нижний Тагил) - 96 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск) - 95 баллов.

Опрошенные получатели услуг учреждений культуры Свердловской области чаще всего недовольны некомпетентностью и отсутствием профессионализма у сотрудников организаций, недостатком специалистов нужного профиля («нет библиотекарей», «нет экскурсоводов», «нет профессионалов для работы с детьми»), невежливостью, грубостью и хамством сотрудников, и даже их недовольным видом.

При этом в подавляющем большинстве (144 из 165 или 87,3%) организаций 99% и более процентов опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, а в 95 организациях из 165 (57,6%) уровень удовлетворённости опрошенных получателей услуг по этому показателю составляет 100%. **Среднее значение показателя 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)» составляет 99,33 балла.**

Минимальное значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)» составляет 96,0 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»). Следует отметить, что всего 51 из 72 (70,8%) опрошенных получателей услуг данной организации пользуется дистанционными формами взаимодействия (по всем организациям эта цифра составила 80,3%). Из этих 51 только 2 человека отметили, что они недовольны дистанционными формами взаимодействия («не могу дозвониться» и «не дают консультации»). Несколько ниже других по данному показателю (97 баллов) получили также Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В. В. Маяковского» и Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск).

Причиной недовольства опрошенных по данному показателю обычно выступает отсутствие самой возможности связаться с организацией дистанционно («не могу дозвониться», «не берут трубку», «нет дистанционной формы», «нет таких услуг»), отсутствие обратной связи на обращения («нет обратной связи»), отсутствие конкретных ответов («не дают консультации», «мне не ответили на мой вопрос»), отсутствие успешного решения по заданным вопросам («не дают конкретного ответа», «проблема не была решена», «работник не смог предоставить четкую информацию»). Также иногда отмечают грубость в ответах сотрудников («не доброжелательно разговаривают», «грубость, некомпетентность», «то же самое хамство»).

При этом, в подавляющем большинстве (154 из 165 организаций или 93,3%) 99% и более опрошенных получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия, а в 124 организациях (75,2%) число удовлетворённых получателей услуг составляет 100%. **Среднее значение показателя 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)» составляет 99,66 баллов.** Таким образом, практически все получатели услуг учреждений культуры Свердловской области (подлежащие НОК в 2025

году) удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составляет 91,6 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»). Как уже отмечалось выше, особенно недовольны получатели услуг данной организации неинформированностью вахтеров данного учреждения, вызывает нарекания и некомпетентность сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.

Относительно низкие значения (менее 97 баллов) по критерию 4 фиксируются также у следующих организаций:

- Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура) – 96,8 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь» - 96,8 баллов,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос» – 95,8 баллов.
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск) - 95,8 баллов.
- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» (г. Нижний Тагил) - 95,2 балла.

При этом, 134 (81,2%) организаций набрали по данному критерию 99 баллов и более, а 63 организации (38,2%) набрали максимальные 100 баллов, то есть обеспечили высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации на всех этапах получения услуг в данных организациях (при первичном контакте, в ходе получения услуги и при дистанционном взаимодействии). **Среднее значение по критерию 4 по всем организациям составило 99,28 балла, что является самым высоким результатом среди всех пяти критериев оценки в 2025 году.**

Наиболее «сильными» составляющими Критерия 4 практически в равной степени, являются все три уровня доброжелательности и вежливости работников: как при первичном контакте, так и при непосредственном оказании услуги, и при дистанционных формах взаимодействия. Немного ниже других – показатель 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (в среднем 99,05 балла), немного выше - показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (среднее значение 99,66 балла).

## Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации

Данный критерий (К5) не применялся к театрально-зрелищным и концертным организациям и был представлен тремя показателями:

- **П.5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- **П.5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
- **П.5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Диаграмма 5. Распределение учреждений по шкале полученных баллов при оценке показателей Критерия 5 (на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)**



**Таблица 7.1. Рейтинг учреждений по итогам независимой оценки показателей**  
**Критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» \***

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Верхний Тагил)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Черноисточинский центр культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени Дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский центр досуга и народного творчества»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Патрушевский дом культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Стрела»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культурного досуга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Двуреченска»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Нейво-Шайтанский»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальных культур»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн» Муниципального образования «город Екатеринбург»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Вороний брод» п. Белокаменного Асбестовского муниципального округа	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «На Варшавской»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	МКУ «Восточный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Атигский центр досуга, информации, спорта»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение «Качканарский Дворец культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского муниципального округа	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Унже-Павинского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И. Ленина»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Лобвинский центр культуры и спорта им. И.Ф.Бондаренко»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Атымья»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (г. Нижняя Тура)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное учреждение культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (с. Глинское Режевского ГО).	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культурного развития» Слободо-Туринского муниципального района	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район)	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Волчанский культурно-досуговый центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурно-досуговый центр»	100,0	100,0	100,0	100,0
1	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»	100,0	100,0	100,0	100,0
35	Муниципальное автономное учреждение культуры «Объединенный музей писателей Урала»	100,0	99,0	100,0	99,8
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Зыряновский»	100,0	99,0	100,0	99,8
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Западный»	100,0	99,0	100,0	99,8
38	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Пелым»	99,0	100,0	100,0	99,7

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
38	Березовское муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция городских праздников»	99,0	100,0	100,0	99,7
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Каменского муниципального округа»	99,0	100,0	100,0	99,7
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сладковский культурно-досуговый центр» Сладковского сельского поселения	99,0	100,0	100,0	99,7
38	МАУ «Дворец культуры Metallurg Кировградского муниципального округа»	99,0	100,0	100,0	99,7
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»	99,0	100,0	100,0	99,7
38	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый центр «Урал»	99,0	100,0	100,0	99,7
38	Автономное муниципальное учреждение культуры Камышловского городского округа «Центр культуры и досуга»	99,0	100,0	100,0	99,7
38	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Елизаветинский»	99,0	100,0	100,0	99,7
38	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Ревда «Дворец культуры»	99,0	100,0	100,0	99,7
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бобровский дом культуры»	100,0	100,0	99,0	99,5
48	Муниципальное межпоселенческое казенное учреждение культуры Камышловского муниципального района «Методический культурно-информационный центр»	99,0	99,0	100,0	99,5
48	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды муниципального округа Богданович»	100,0	100,0	99,0	99,5
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры имени И.П. Романенко»	100,0	100,0	99,0	99,5
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Централизованная клубная система»	100,0	100,0	99,0	99,5
48	Муниципальное учреждение культуры «Культурный центр «Дружба»	100,0	100,0	99,0	99,5
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Горноуральский центр культуры»	100,0	100,0	99,0	99,5
48	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Красноуральск «Дворец культуры «Metallurg»	99,0	99,0	100,0	99,5
48	Муниципальное казённое учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитский районный Дом культуры»	100,0	100,0	99,0	99,5
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Краснополянского сельского поселения»	99,0	99,0	100,0	99,5

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
48	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино»	99,0	99,0	100,0	99,5
48	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Верх-Исетский»	100,0	100,0	99,0	99,5
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьский сельский дом культуры им. П.Г. Зюева»	99,0	99,0	100,0	99,5
48	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского муниципального округа «Центр культуры и досуга»	99,0	99,0	100,0	99,5
48	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»»	99,0	99,0	100,0	99,5
63	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Семь»	100,0	99,0	99,0	99,3
63	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кузнецовский Центр культурного и библиотечного обслуживания»	100,0	99,0	99,0	99,3
63	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Дворец культуры»	100,0	99,0	99,0	99,3
63	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» города Каменска-Уральского»	100,0	99,0	99,0	99,3
67	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» имени Ферштатера Асира Абрамовича»	99,0	100,0	99,0	99,2
67	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Сосьвинского муниципального округа Свердловской области	99,0	100,0	99,0	99,2
67	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная клубная система Кировградского муниципального округа»	99,0	100,0	99,0	99,2
67	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави»	99,0	100,0	99,0	99,2
67	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	99,0	100,0	99,0	99,2
67	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры металлургов»	99,0	100,0	99,0	99,2
67	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечный центр «Екатеринбург»	99,0	100,0	99,0	99,2
74	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Новоуральский»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение Шалинского муниципального округа «Шалинский центр развития культуры»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог)	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской дворец культуры»	99,0	99,0	99,0	99,0

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
74	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Бюджетное учреждение культуры «Слободо-Турунское культурно-досуговое объединение»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр по культуре, народному творчеству и библиотечному обслуживанию»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение «Покровский центр культуры»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинская централизованная клубная система»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец культуры «Энергетик»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры» (г. Среднеуральск)	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное автономное учреждение Центр Культуры и Досуга городского округа Красноуфимск	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное казенное учреждение «Северный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский культурный центр города Каменска-Уральского»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Урал»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное автономное учреждение «Центр досуга «Родина»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Орджоникидзевский»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное казенное учреждение «Махнёвский культурно-досуговый центр»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение «Новоасбестовский центр культуры»	99,0	99,0	99,0	99,0

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Городской центр досуга «Горняк»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное казённое учреждение культуры «Скатинский Центр народного творчества, досуга и информации»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-Центр»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение Талицкого муниципального округа «Информационный культурно-досуговый центр»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ницинский культурно-досуговый центр» Ницинского сельского поселения Слободо-Туринского района Свердловской области	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского муниципального округа»	99,0	99,0	99,0	99,0
74	Муниципальное автономное учреждение культуры «Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского»	99,0	99,0	99,0	99,0
107	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Молодежный»	98,0	100,0	99,0	98,9
107	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры микрорайона «Станкозавод»	97,0	99,0	100,0	98,9
107	Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области»	97,0	99,0	100,0	98,9
107	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Центр культуры и досуга пос. Баранчинский»	98,0	100,0	99,0	98,9
111	МБУК «Центр Культуры городского округа Верхняя Тура»	99,0	98,0	99,0	98,8
111	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец национальных культур»	99,0	98,0	99,0	98,8
113	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурно-досуговый Центр «Современник»	98,0	99,0	99,0	98,7
113	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Горный Щит»	99,0	100,0	98,0	98,7
113	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ирбитского муниципального образования»	98,0	99,0	99,0	98,7

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
113	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга имени Горького» Асбестовского муниципального округа	98,0	99,0	99,0	98,7
113	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Щелкунский дом культуры имени Ф.В. Партина»	98,0	99,0	99,0	98,7
118	Муниципальное бюджетное учреждение «Висимский центр культуры»	100,0	100,0	97,0	98,5
118	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры»	98,0	98,0	99,0	98,5
118	Муниципальное бюджетное учреждение «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	98,0	98,0	99,0	98,5
118	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской центр досуга «Азов»	99,0	99,0	98,0	98,5
118	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесергинский культурно-досуговый центр»	99,0	99,0	98,0	98,5
118	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Кристалл»	99,0	99,0	98,0	98,5
118	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Экран»	98,0	98,0	99,0	98,5
125	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Виктория»	98,0	100,0	98,0	98,4
125	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского муниципального округа «Белоярский районный Дом культуры»	97,0	99,0	99,0	98,4
127	Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Дружининского городского поселения	99,0	98,0	98,0	98,3
127	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Эльмаш»	98,0	97,0	99,0	98,3
127	Муниципальное казенное учреждение «Западный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	99,0	98,0	98,0	98,3
130	Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» муниципального образования Алапаевское	97,0	98,0	99,0	98,2
130	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Свободный»	98,0	99,0	98,0	98,2
130	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Надеждинский»	98,0	99,0	98,0	98,2
133	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноvideодосуговый центр «Красногвардеец»	98,0	98,0	98,0	98,0
133	Муниципальное автономное учреждение «Центр развития культуры, молодежной политики и спорта»	98,0	98,0	98,0	98,0
133	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашинский дом культуры»	98,0	98,0	98,0	98,0
133	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Горняк» п. Асбестовский»	99,0	99,0	97,0	98,0

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
133	Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево»	98,0	98,0	98,0	98,0
133	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Горизонт»	98,0	98,0	98,0	98,0
133	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа Дворец культуры «Угольщики»	98,0	98,0	98,0	98,0
140	Муниципальное бюджетное учреждение Полевского муниципального округа «Центр культуры и народного творчества»	97,0	99,0	98,0	97,9
140	Муниципальное автономное учреждение культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»	97,0	99,0	98,0	97,9
142	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура)	98,0	97,0	98,0	97,8
143	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского муниципального округа «Культурно-досуговый центр»	97,0	98,0	98,0	97,7
143	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Нижние Серги»	97,0	98,0	98,0	97,7
145	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры» муниципального округа Верхотурский	98,0	98,0	97,0	97,5
145	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Усть-Ницинский культурно-досуговый центр» Усть-Ницинского сельского поселения	97,0	97,0	98,0	97,5
145	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» города Каменска-Уральского»	97,0	97,0	98,0	97,5
145	Муниципальное автономное учреждение культуры Муниципального образования город Ирбит «Дворец культуры имени В.К. Костевича»	98,0	98,0	97,0	97,5
149	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский зоопарк»	96,0	98,0	98,0	97,4
149	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского»	99,0	96,0	97,0	97,4
151	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр муниципального округа Староуткинск»	98,0	98,0	96,0	97,0
152	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «ЦКДС» «Романтик»	96,0	98,0	97,0	96,9
153	Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей истории Екатеринбурга»	94,0	98,0	98,0	96,8
154	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс»	97,0	97,0	96,0	96,5
154	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	96,0	96,0	97,0	96,5

Место	Наименование организации:	П.5.1	П.5.2	П.5.3	К5
156	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Арамиль»	96,0	96,0	96,0	96,0
157	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец Культуры им. А.С. Попова»	95,0	97,0	96,0	95,9
158	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	94,0	96,0	96,0	95,4
159	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч»	96,0	94,0	95,0	95,1
160	Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос»	93,0	94,0	96,0	94,7
161	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа»	97,0	95,0	93,0	94,6
162	Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь»	93,0	93,0	95,0	94,0
162	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г.Туринск)	94,0	94,0	94,0	94,0
164	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный»	92,0	95,0	94,0	93,6
165	Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»	90,0	87,0	93,0	90,9

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

\*\* Театрально-зрелищные и концертные организации не подлежат оценке по этому критерию:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертное объединение «Городской дом музыки»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр кукол»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга

Большинство учреждений культуры Свердловской области (106 из 165 или 64,2%) получили по данному критерию очень высокие баллы (99 баллов и более), то есть обеспечили достаточно высокий уровень удовлетворенности клиентов условиями оказания услуг в своих организациях.

Минимальное значение показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» составляет 90 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»). Посетители данной организации, как уже отмечалось в предыдущем разделе, не всегда удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников данной организации, что закономерно приводит к нежеланию рекомендовать ее своим родственникам и знакомым. Относительно низкие (менее 95 баллов) оценки по данному показателю получили также:

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей истории Екатеринбурга» - 94,0 балла,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения» - 94,0 балла,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г.Туринск) - 94,0 балла,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос» - 93,0 балла,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь» 93,0 балла,
- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» - 92,0 балла.

При этом подавляющее большинство (117 из 165 или 70,9%) организаций набрали по данному показателю очень высокие баллы (99 и более), а в 50 из них (30,3%) все опрошенные получатели услуг готовы рекомендовать учреждение культуры своим родственникам и знакомым. **Среднее значение показателя 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» по всем организациям составляет 98,64 балла.**

Минимальное значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составляет 87 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»). Получатели услуг данной организации не удовлетворены отсутствием информационных табличек, отсутствием указателей и помощи от специалистов на входе в учреждение, непонятным графиком работы учреждения, отмечают, что в учреждении холодно, и оно требует ремонта (замечания в основном касаются филиалов учреждения в поселке Левневка и селе Шиловка).

Относительно низкие значения по данному показателю (менее 95 баллов) получили также следующие организации:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч» (поселок Исеть) - 94 балла,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск) - 94 балла
- Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос» - 94 балла,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь» - 93 балла.

Чаще всего причинами неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг в организации выступают:

- неудобный график работы организации («в субботу и воскресенье дом культуры не работает», «вечером некуда сходить, а днем – некогда», «работа должна проводиться в вечернее время» и т. п.),
- отсутствие системы навигации в организации («нет навигации», «нет информационных табличек», «нет табличек для слабовидящих» и т.п.),
- необходимость ремонта, модернизации и утепления помещения («в здании холодно», «здание требует ремонта, плохое освещение, «нет интернета» и т.п.),
- отсутствие удобств для инвалидов («нужен пандус», «для инвалидов нет ничего», «опасные лестницы» и т.п.),
- отсутствие нужных специалистов или услуг («не хватает специалистов», «практически всегда отсутствуют на работе», «нет нормальных кружков для детей», «нет дискотек для подростков», «нет специалистов, 2,5 творческих коллектива, все сдается в

аренду», «частая отмена занятий в клубах из-за занятости руководителей», «репертуар один и тот же, выступают только выбранные администрацией фавориты»),

- проблемы с персоналом и специалистами («низкий уровень квалификации некоторых сотрудников», «сотрудники грубят», «нет сплоченности в коллективе», «руководители позволяют себе по-хамски вести себя с родителями»),

- отсутствие информации об услугах организации («мало информации», «нет утвержденного графика», «нет информации о коллективе», «мало рекламы, если что-то проводится», «нет электронной рекламы, цифрового экрана»),

- финансовые и организационные аспекты (условия оплаты, скидки для многодетных семей, требование паспорта при покупке билета и т. п.).

Вместе с этим в подавляющем большинстве (126 организаций из 165 или 76,4%) организаций были получены очень высокие баллы по этому показателю (99 баллов и более), а в 64-х организациях (38,8%) все или практически все опрошенные получатели услуг оказались удовлетворены организационными условиями оказания услуг. **Среднее значение показателя 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» по всем организациям составляет 98,86 балла.**

Минимальное значение показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составляет 93 балла и встречается у двух организаций:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры». Поскольку посетители данного учреждения зачастую были недовольны доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, организационными условиями оказания услуг и не готовы рекомендовать данное учреждение своим родственникам и знакомым, то не удивительно, что и общая оценка (удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации) по данному учреждению оказалась недостаточно высокой.

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа», что довольно необычно, поскольку по другим показателям удовлетворённости эта организация не получала каких-то особенно низких баллов. Среди рекомендаций, данных получателями услуг в адрес этого учреждения есть запросы на новый дом культуры в поселке Ертарский, на современное техническое оборудование клубов, проведение интернета, на улучшение освещенности помещений, на буфет и на изменение графика работы учреждения (вечером и в выходные дни).

Относительно низкие (менее 95 баллов) оценки по данному показателю получили также:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» (г. Нижний Тагил) – 94 балла,

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск) – 94 балла.

Вместе с тем, в подавляющем большинстве организаций (122 из 165 или 73,9%) набраны очень высокие баллы по данному показателю (99 и более), а в 56 организациях (33,9%) все опрошенные получатели услуг удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации. **Среднее значение показателя 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» по всем организациям составляет 98,82 балла.**

Минимальное значение итогового сводного показателя по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» составляет 90,9 балла (Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»). Получатели услуг данной

организации особенно недовольны организационными условиями оказания услуг в данной организации (87 баллов по показателю 5.2) и не всегда готовы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым (90 баллов по показателю 5.1). Низкие значения по критерию 5 (менее 95 баллов) получили также:

- Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос» - 94,7 балла,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа» - 94,6 балла,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь» - 94,0 баллов,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск) – 94,0 балла,
- Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» (г. Нижний Тагил) – 93,6 балла.

При этом большинство организаций (106 из 165 или 64,2%) получили по критерию 5 очень высокие баллы (99 и более), а 34 организации (20,6%) набрали ровно по 100 баллов, то есть все опрошенные получатели услуг данной организации удовлетворены организационными условиями оказания услуг, в целом удовлетворены условиями оказания услуг и готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым. **Среднее значение данного критерия по всем организациям составляет 98,77 баллов.**

По критерию 5 нельзя выделить явно сильных или слабых мест, поскольку значения показателей, включенных в его состав, варьирует в узком диапазоне. Несколько меньше учреждения культуры в среднем набирали по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» - 98,64 балла, несколько больше – по показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг» - 98,86 балла.

## **Сводный общий рейтинг учреждений культуры по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг**

Сводный общий оценочный балл представлен итоговыми показателями по 5 критериям:

**Критерий 1. Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры** (соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме, наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, уровень удовлетворенности клиентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации).

Применялся ко всем организациям.

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг** (обеспечение комфортных условий для предоставления услуг (зоны отдыха (ожидания) с мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений (в том числе их чистота и оснащенность), санитарное состояние помещений организации).

Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов** (оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование и альтернативное представление информации, версии сайта, помощь работников внутри организации и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому), уровень удовлетворенности клиентов доступностью услуг для инвалидов).

Применялся ко всем организациям.

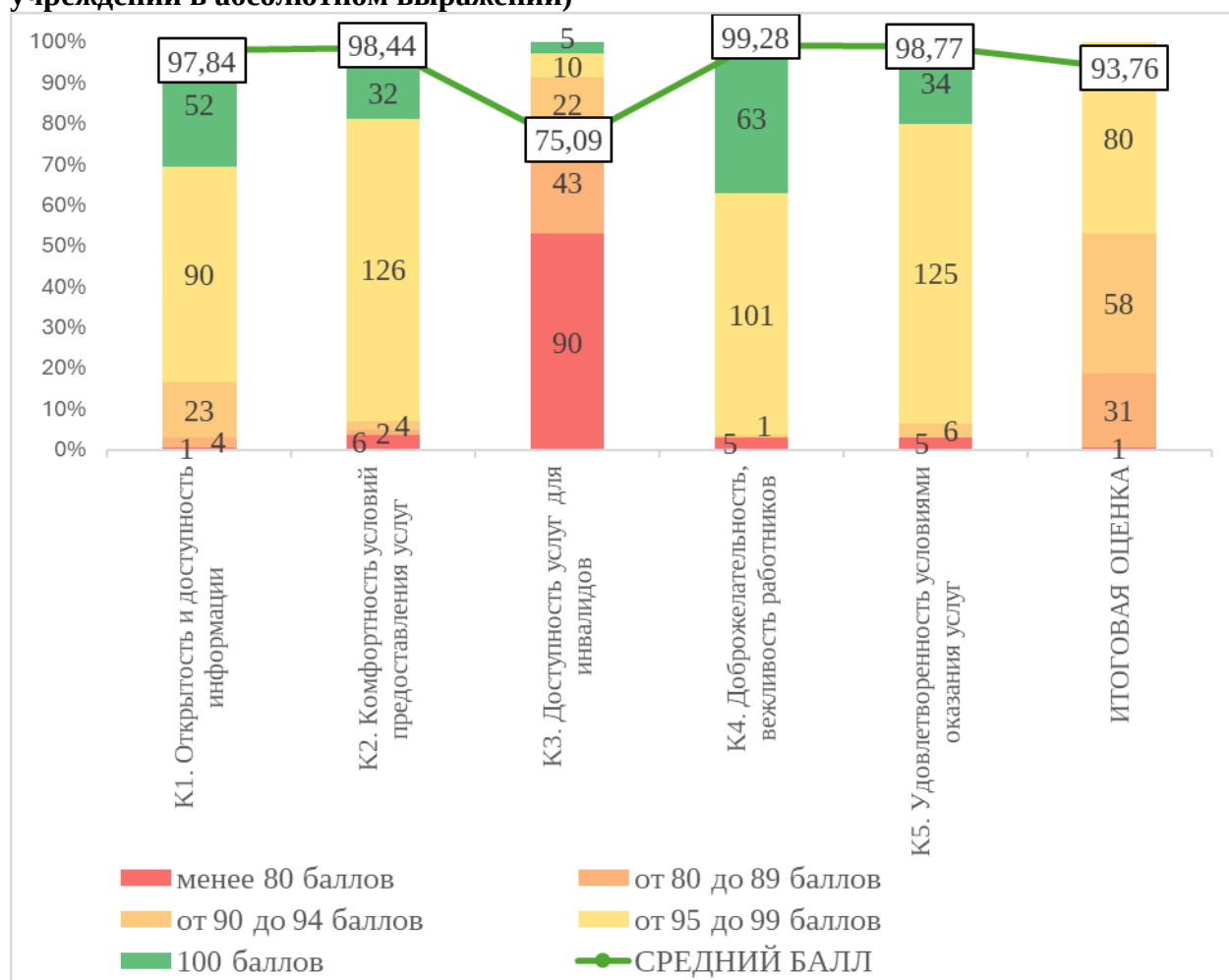
**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников** (уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении (при первичном контакте и непосредственном оказании услуги), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия).

Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** (готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, уровень удовлетворенности клиентов организационными условиями и условиями оказания услуг в целом).

Не применялся для театрально-зрелищных и концертных организаций.

**Диаграмма 6. Распределение учреждений по шкале полученных общих баллов (сводные оценки по совокупности пяти критериев, на столбцах указано n - количество учреждений в абсолютном выражении)**



**Таблица 8 Рейтинг учреждений культуры Свердловской области по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места (учреждения приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом) \***

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
<b>Группа 1. Учреждения, набравшие от 96,08 до 99,94 баллов</b>							
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Верхний Тагил)	100,0	100,0	99,7	100,0	100,0	99,94
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр кукол»	100,0	---	99,7	---	---	99,85
3	Автономное муниципальное учреждение культуры Камышловского городского округа «Центр культуры и досуга»	100,0	99,5	100,0	99,6	99,7	99,76
4	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя»	99,2	---	100,0	---	---	99,60
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бобровский дом культуры»	99,6	99,5	99,1	100,0	99,5	99,54
6	Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения»	99,6	99,5	100,0	99,4	99,0	99,50
7	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Урал»	100,0	98,5	100,0	99,2	99,0	99,34
8	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс»	99,6	99,0	99,4	99,4	99,0	99,28
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави»	100,0	99,5	97,6	99,6	99,2	99,18
10	Муниципальное автономное учреждение культуры «Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского»	99,6	98,5	99,4	98,8	99,0	99,06
11	Муниципальное бюджетное учреждение «Черноисточинский центр культуры»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
11	Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени Дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский центр досуга и народного творчества»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Патрушевский дом культуры»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
11	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Стрела»	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0	98,80
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский зоопарк»	99,6	98,5	99,1	99,0	97,4	98,72
17	МБУК «Центр Культуры городского округа Верхняя Тура»	100,0	99,0	96,7	98,8	98,8	98,66
18	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культурного досуга»	100,0	99,5	93,4	100,0	100,0	98,58
19	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Елизаветинский»	100,0	99,5	94,0	99,6	99,7	98,56
19	Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области»	97,7	97,0	100,0	99,2	98,9	98,56
21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» имени Ферштатера Асира Абрамовича»	100,0	99,5	94,0	100,0	99,2	98,54
22	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Кристалл»	99,6	98,0	97,9	98,6	98,5	98,52
23	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония»	100,0	98,5	94,0	100,0	100,0	98,50
23	Муниципальное автономное учреждение культуры Муниципального образования город Ирбит «Дворец культуры имени В.К. Костевича»	99,2	99,0	98,8	98,0	97,5	98,50
25	Муниципальное межпоселенческое казенное учреждение культуры Камышловского муниципального района «Методический культурно-информационный центр»	99,6	99,0	94,0	100,0	99,5	98,42

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
25	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснотурьинская централизованная клубная система»	100,0	99,5	94,0	99,6	99,0	98,42
27	Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и искусства» городского округа Рефтинский	100,0	100,0	92,0	100,0	100,0	98,40
28	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Верх-Исетский»	99,6	99,5	91,0	99,6	99,5	97,84
29	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры металлургов»	99,6	98,0	93,1	99,2	99,2	97,82
30	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Двуреченска»	100,0	100,0	88,0	100,0	100,0	97,60
31	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Центр культуры и досуга пос. Баранчинский»	99,6	98,0	92,8	98,6	98,9	97,58
32	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Семь»	100,0	99,5	88,0	100,0	99,3	97,36
33	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Сосьвинского муниципального округа Свердловской области	100,0	99,5	88,0	100,0	99,2	97,34
34	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Экран»	98,2	98,0	94,0	97,8	98,5	97,30
35	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Западный»	100,0	94,0	94,0	98,4	99,8	97,24
36	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Нейво-Шайтанский»	100,0	100,0	86,0	100,0	100,0	97,20
37	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Новоуральский»	100,0	99,5	87,1	100,0	99,0	97,12
38	Муниципальное бюджетное учреждение «Висимский центр культуры»	100,0	95,0	92,0	100,0	98,5	97,10
39	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Нижние Серги»	99,2	97,5	93,4	97,6	97,7	97,08

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
40	Муниципальное автономное учреждение культуры «Социально-культурный центр города Каменска-Уральского»	99,6	98,5	90,5	98,8	97,9	97,06
41	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец культуры «Энергетик»	99,6	99,0	88,0	99,6	99,0	97,04
42	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр «Дворец культуры»	100,0	99,0	87,1	99,6	99,3	97,00
42	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашинский дом культуры»	99,6	98,0	90,4	99,0	98,0	97,00
44	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечный центр «Екатеринбург»	99,6	99,5	87,4	99,2	99,2	96,98
45	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»	100,0	100,0	85,0	99,8	100,0	96,96
46	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»	97,8	99,5	87,4	100,0	100,0	96,94
47	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» города Каменска-Уральского»	99,6	98,5	87,7	99,2	99,3	96,86
48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Зыряновский»	98,8	100,0	86,0	99,6	99,8	96,84
48	Муниципальное бюджетное учреждение Пышминского муниципального округа «Центр культуры и досуга»	99,6	97,5	88,0	99,6	99,5	96,84
50	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»	100,0	99,0	85,3	99,8	99,7	96,76
51	Муниципальное автономное учреждение «Центр досуга «Родина»	99,6	99,5	85,9	99,2	99,0	96,64
52	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры «Металлург»»	99,6	98,5	85,4	99,4	99,5	96,48
53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры микрорайона «Станкозавод»	99,6	98,0	86,0	99,4	98,9	96,38

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
54	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальных культур»	100,0	99,5	82,0	100,0	100,0	96,30
55	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры» (г.Среднеуральск)	100,0	98,5	83,6	99,6	99,0	96,14
56	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды муниципального округа Богданович»	100,0	99,5	81,4	100,0	99,5	96,08
<b>Группа 2. Учреждения, набравшие от 92,24 до 96,04 баллов</b>							
57	Муниципальное бюджетное учреждение Шалинского муниципального округа «Шалинский центр развития культуры»	100,0	99,5	81,7	100,0	99,0	96,04
57	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский культурный центр города Каменска-Уральского»	99,2	98,0	84,8	99,2	99,0	96,04
59	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа Дворец культуры «Угольщики»	99,6	98,5	85,4	98,4	98,0	95,98
60	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Пелым»	98,8	99,0	82,0	100,0	99,7	95,90
61	Березовское муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция городских праздников»	100,0	99,5	79,7	100,0	99,7	95,78
62	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Юность» города Каменска-Уральского»	99,6	97,5	85,7	98,4	97,5	95,74
63	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры имени И.П. Романенко»	100,0	99,0	80,0	100,0	99,5	95,70
64	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог)	99,6	99,0	80,5	100,0	99,0	95,62
64	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха имени В.В. Маяковского»	98,8	94,0	90,1	97,8	97,4	95,62
66	Муниципальное автономное учреждение культуры «Волчанский культурно-досуговый центр»	100,0	99,5	78,8	99,6	100,0	95,58

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
67	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн» Муниципального образования «город Екатеринбург»	98,8	97,0	82,0	100,0	100,0	95,56
67	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры» (Центр народного творчества)	98,4	96,0	89,9	97,0	96,5	95,56
69	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Орджоникидзевский»	100,0	99,5	80,0	99,2	99,0	95,54
70	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьский сельский дом культуры им. П.Г. Зуева»	99,6	98,5	80,0	99,6	99,5	95,44
71	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский музей изобразительных искусств»	99,6	99,5	80,0	99,0	99,0	95,42
72	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурный центр «Горный Щит»	99,6	99,0	80,0	99,6	98,7	95,38
73	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноvideодосуговый центр «Красногвардеец»	100,0	99,0	80,0	99,6	98,0	95,32
74	Муниципальное казенное учреждение «Махнёвский культурно-досуговый центр»	100,0	99,0	79,3	99,2	99,0	95,30
74	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Щелкунский дом культуры имени Ф.В. Партина»	99,6	99,0	80,0	99,2	98,7	95,30
76	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга имени Горького» Асбестовского муниципального округа	94,2	98,5	85,7	99,2	98,7	95,26
76	Муниципальное автономное учреждение культуры Дом культуры «Надеждинский»	93,4	98,5	88,0	98,2	98,2	95,26
78	Муниципальное автономное учреждение Центр Культуры и Досуга городского округа Красноуфимск	98,1	99,0	80,0	99,6	99,0	95,14

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
79	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Вороний брод» п. Белокаменного Асбестовского муниципального округа	96,1	99,5	80,0	100,0	100,0	95,12
80	Муниципальное бюджетное учреждение «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	100,0	99,0	78,5	99,2	98,5	95,04
81	Муниципальное автономное учреждение культуры «Верхнесергинский культурно-досуговый центр»	99,6	99,5	78,2	99,0	98,5	94,96
82	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Объединение сельских клубов «Луч»	99,2	97,0	86,0	97,0	95,1	94,86
83	Муниципальное автономное учреждение культуры «Объединенный музей писателей Урала»	99,6	99,0	75,7	100,0	99,8	94,82
84	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «На Варшавской»	100,0	100,0	74,0	100,0	100,0	94,80
85	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Централизованная клубная система»	100,0	99,5	73,7	100,0	99,5	94,54
86	МКУ «Восточный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	98,2	100,0	74,0	100,0	100,0	94,44
86	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр муниципального округа Староуткинск»	97,8	99,0	80,0	98,4	97,0	94,44
88	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурно-досуговый центр»	98,8	100,0	73,4	99,6	100,0	94,36
89	Муниципальное бюджетное учреждение «Атигский центр досуга, информации, спорта»	98,2	99,5	74,0	100,0	100,0	94,34
89	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Городской центр досуга «Горняк»	100,0	99,5	74,0	99,2	99,0	94,34

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
91	Муниципальное бюджетное учреждение «Покровский центр культуры»	100,0	99,5	73,1	99,8	99,0	94,28
92	Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурно-досуговый Центр «Современник»	99,6	99,0	73,7	100,0	98,7	94,20
93	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Ревда «Дворец культуры»	98,2	99,5	73,7	99,6	99,7	94,14
94	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кузнецовский Центр культурного и библиотечного обслуживания»	97,2	100,0	74,0	100,0	99,3	94,10
95	Муниципальное бюджетное учреждение «Новоасбестовский центр культуры»	96,7	99,5	76,0	99,2	99,0	94,08
96	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Эльмаш»	99,6	95,5	77,9	99,0	98,3	94,06
97	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец национальных культур»	99,6	98,0	75,6	98,0	98,8	94,00
98	Муниципальное казённое учреждение культуры «Скатинский Центр народного творчества, досуга и информации»	97,8	99,5	74,0	99,2	99,0	93,90
99	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Свободный»	100,0	99,0	72,5	99,0	98,2	93,74
100	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Горняк» п. Асбестовский»	100,0	99,5	71,6	99,0	98,0	93,62
101	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Виктория»	98,4	97,0	74,0	100,0	98,4	93,56
102	Муниципальное автономное учреждение культуры Киноконцертный театр «Космос»	95,3	98,0	83,1	95,8	94,7	93,38
103	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дворец культуры «Горизонт»	99,6	99,0	71,0	98,6	98,0	93,24
104	Муниципальное автономное учреждение «Качканарский Дворец культуры»	97,4	100,0	68,0	100,0	100,0	93,08
105	Муниципальное учреждение культуры «Культурный центр «Дружба»	98,2	99,5	68,0	100,0	99,5	93,04

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
106	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Молодежный»	99,2	99,0	68,2	99,6	98,9	92,98
107	Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Радуга-Центр»	99,6	99,0	68,0	99,2	99,0	92,96
108	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской центр досуга «Азов»	93,0	98,5	74,0	99,2	98,5	92,64
109	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского муниципального округа «Дворец Культуры им. А.С. Попова»	99,6	97,0	71,4	99,2	95,9	92,62
110	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Концертное объединение «Городской дом музыки»	100,0	0,0	85,1	0,0	0,0	92,55
111	Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И. Ленина»	98,2	100,0	63,6	100,0	100,0	92,36
112	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры города Арамилъ»	97,8	96,5	74,0	97,0	96,0	92,26
113	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Лобвинский центр культуры и спорта им. И.Ф.Бондаренко»	98,2	100,0	63,0	100,0	100,0	92,24
113	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и народного творчества Артинского муниципального округа»	100,0	99,0	64,2	99,0	99,0	92,24
<b>Группа 3. Учреждения, набравшие от 79,00 до 92,08 баллов</b>							
115	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры» муниципального округа Верхотурский	100,0	97,0	67,1	98,8	97,5	92,08
116	Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской дворец культуры»	96,1	99,5	65,7	100,0	99,0	92,06
117	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (г. Нижняя Тура)	100,0	100,0	60,0	100,0	100,0	92,00
118	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Унже-Павинского сельского поселения»	92,8	100,0	66,0	100,0	100,0	91,76

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
119	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры п. Атымья»	96,7	100,0	62,0	100,0	100,0	91,74
120	Муниципальное учреждение культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть	98,2	100,0	60,0	100,0	100,0	91,64
120	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (с. Глинское Режевского ГО).	98,2	100,0	60,0	100,0	100,0	91,64
122	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Досуговый центр «Урал»	100,0	98,5	59,4	99,8	99,7	91,48
123	Муниципальное бюджетное учреждение «Горноуральский центр культуры»	98,2	97,5	62,0	100,0	99,5	91,44
124	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сладковский культурно-досуговый центр» Сладковского сельского поселения	98,2	100,0	59,1	100,0	99,7	91,40
124	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник»	99,6	99,0	59,4	100,0	99,0	91,40
126	Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Дружининского городского поселения	93,9	99,0	66,0	99,2	98,3	91,28
127	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Каменского муниципального округа»	96,7	99,5	60,0	100,0	99,7	91,18
128	Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Красноуральск «Дворец культуры «Металлург»	98,2	100,0	58,0	100,0	99,5	91,14
129	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Гаринского муниципального округа	87,4	100,0	67,7	100,0	100,0	91,02
130	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры Таборинского сельского поселения»	99,6	100,0	60,0	100,0	95,4	91,00

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
131	МАУ «Дворец культуры Metallurg Кировградского муниципального округа»	97,0	99,5	57,4	100,0	99,7	90,72
132	Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура)	94,2	98,0	66,0	96,8	97,8	90,56
133	Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей истории Екатеринбурга»	94,7	98,5	64,2	98,4	96,8	90,52
134	Муниципальное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Михайловска»	90,4	99,5	64,2	99,2	99,0	90,46
135	Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры, досуга и кино»	94,5	99,5	59,4	99,6	99,2	90,44
136	Муниципальное автономное учреждение культуры Малышевский Дворец культуры «Русь»	96,1	90,5	74,0	96,8	94,0	90,28
137	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом культуры»	100,0	100,0	51,1	100,0	99,0	90,02
137	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Половинновский сельский культурно-спортивный комплекс»	98,2	96,5	60,5	98,4	96,5	90,02
139	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ницинский культурно-досуговый центр» Ницинского сельского поселения Слободо-Туринского района Свердловской области	100,0	98,5	53,1	99,2	99,0	89,96
140	Муниципальное бюджетное учреждение Талицкого муниципального округа «Информационный культурно-досуговый центр»	94,6	98,5	57,9	99,2	99,0	89,84
141	Первоуральское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»	94,5	96,0	59,1	99,6	99,0	89,64
142	Муниципальное автономное учреждение «Централизованная клубная система Кировградского муниципального округа»	97,0	100,0	52,0	99,8	99,2	89,60
143	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Краснополянского сельского поселения»	99,6	98,0	50,8	100,0	99,5	89,58

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
144	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа»	99,6	96,5	58,2	97,8	94,6	89,34
145	Муниципальное казенное учреждение «Северный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	96,4	99,5	52,0	99,6	99,0	89,30
145	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система Ирбитского муниципального образования»	99,6	97,0	51,6	99,6	98,7	89,30
147	Муниципальное казённое учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитский районный Дом культуры»	95,5	99,5	51,4	100,0	99,5	89,18
148	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр по культуре, народному творчеству и библиотечному обслуживанию»	96,7	98,5	50,8	100,0	99,0	89,00
149	Муниципальное казенное учреждение «Западный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	97,8	99,5	49,6	99,0	98,3	88,84
150	Бюджетное учреждение культуры «Слободо-Туринское культурно-досуговое объединение»	92,8	100,0	52,0	100,0	99,0	88,76
151	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и кино»	93,7	100,0	49,9	100,0	99,5	88,62
152	Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «ЦКДС» «Романтик»	94,2	99,0	52,0	98,4	96,9	88,10
153	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»»	90,7	99,5	52,0	99,2	99,0	88,08
154	Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» муниципального образования Алапаевское	90,9	99,0	51,4	99,2	98,2	87,74
155	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Белоярского муниципального округа «Белоярский районный Дом культуры»	93,0	96,0	50,5	100,0	98,4	87,58

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
156	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского муниципального округа «Культурно-досуговый центр»	94,5	96,5	49,9	99,2	97,7	87,56
157	Муниципальное автономное учреждение культуры «Детский театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга	96,1	---	79,0	---	---	87,55
158	Муниципальное автономное учреждение «Центр развития культуры, молодежной политики и спорта»	91,3	98,5	49,9	99,2	98,0	87,38
159	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Усть-Ницинский культурно-досуговый центр» Усть-Ницинского сельского поселения	97,8	98,0	43,7	98,8	97,5	87,16
160	Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный»	96,6	93,5	56,8	95,2	93,6	87,14
161	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культурного развития» Слободо-Туринского муниципального района	78,1	100,0	56,8	100,0	100,0	86,98
162	Муниципальное бюджетное учреждение Полевского муниципального округа «Центр культуры и народного творчества»	90,9	95,5	49,0	99,2	97,9	86,50
163	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район)	88,6	99,0	44,5	99,8	100,0	86,38
164	Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»	98,4	95,0	50,9	91,6	90,9	85,36
165	Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»	90,7	98,0	36,2	99,6	100,0	84,90
166	Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения»	88,9	89,0	44,5	100,0	100,0	84,48
167	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск)	92,7	96,0	36,5	95,8	94,0	83,00

Место	Наименование организации:	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
168	Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры»	80,1	87,5	48,7	99,2	98,5	82,80
169	Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево»	92,3	78,5	36,8	99,0	98,0	80,92
170	Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»	100,0	---	58,0	---	---	79,00

\* Место в рейтинге рассчитывается с учетом повторяющихся рангов, например, если одинаково высокие баллы получают три организации, они занимают (делят) первое место, следующая организация оказывается уже на 4 месте и так далее.

\*\* Пометка "---" означает, что данный критерий не оценивался у театрально-зрелищных и концертных организаций.

Примерно половина (80 из 170 или 47,1%) оцениваемых учреждений культуры Свердловской области получили высокие баллы по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке (95 баллов и выше), т.е. обеспечили достаточно высокую удовлетворенность клиентов пятью основными критериями и качествами условий оказания услуг: открытость, доступность и полнота информации об организации, комфортность условий оказания услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность и вежливость сотрудников, удовлетворённость организационными и прочими условиями оказания услуг, а также готовность рекомендовать организацию.

Минимальное значение итогового сводного показателя составляет 79,0 баллов (Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии»). Данное театрально-зрелищное учреждение не оценивается по трем критериям 2, 4 и 5, соответственно столь низкая оценка связана с тем, что в данной организации создано недостаточно условий для получения услуг инвалидами (балл по критерию 3–58,0). Также относительно низкие оценки по итоговому сводному показателю (менее 85 баллов) получили:

- Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры» - 84,90 балла,
- Муниципальное казённое учреждение «Центр культуры и досуга Кленовского сельского поселения» - 84,48 балла,
- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск) - 83,00 балла,
- Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры» - 82,80 балла,
- Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево» - 80,92 балла.

Слабое место у всех перечисленных учреждений - критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» (менее 50 баллов).

При этом:

- 26 обследованных учреждения набрали по итоговому сводному показателю оценку от 85 до 90 баллов (15,3%),
- 58 обследованных учреждений набрали по итоговому сводному показателю оценку от 90 до 95 баллов (34,1%),

- 53 обследованных учреждений набрали по итоговому сводному показателю оценку от 95 до 98 баллов (31,2%),
- 17 обследованных учреждений набрали по итоговому сводному показателю оценку от 98 до 99 баллов (10,0%),
- и 10 из обследованных учреждений набрали по итоговому сводному показателю оценку от 99 до 99,94 баллов (5,9%),

**Лидером рейтинга НОК учреждений культуры Свердловской области в 2025 году с результатом 94,94 балла стало Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Верхний Тагил)**

**Очень высокие результаты (свыше 99 баллов) по итоговому сводному показателю набрали следующие учреждения:**

2. Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр кукол» - 99,85 балла,
3. Автономное муниципальное учреждение культуры Камышловского городского округа «Центр культуры и досуга» - 99,76 балла,
4. Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя» - 99,60 балла,
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бобровский дом культуры» - 99,54 балла,
6. Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр Калиновского сельского поселения» - 99,50 балла,
7. Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр «Урал» - 99,34 балла,
8. Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального округа Краснотурьинск «Культурно-досуговый комплекс» - 99,28 балла,
9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави» - 99,18 балла,
10. Муниципальное автономное учреждение культуры «Досуговый комплекс «Современник» города Каменска-Уральского» - 99,06 балла,

В данных организациях на высоком уровне обеспечены все составляющие независимой оценки качества:

- обеспечены необходимые информационные документы на информационных стендах во всех филиалах организации и на официальном сайте организации в сети интернет, документы актуальны и доступны;
- предоставлены комфортные условия для получения услуг;
- созданы условия для получения услуг инвалидами;
- опрошенные получатели услуг данных учреждений практически полностью удовлетворены качеством оказания услуг по всем оцениваемым параметрам и готовы рекомендовать данные организации своим родственникам и знакомым.

**Среднее значение итогового общего показателя по всем оцениваемым учреждениям культуры Свердловской области в 2025 году составляет 93,76 балла.**

Наиболее «сильной» составляющей итоговой общей оценки по всем учреждениям культуры Свердловской области является критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников» - среднее значение 99,28 балла. Редкие случаи грубости и хамства вахтеров и сотрудников организации, их некомпетентность и неинформированность, отсутствие ответов на звонки и обращения имеют место иногда быть в отдельных организациях, но в целом, в общей картине, их роль совершенно незначительна.

В 63 организациях из 165 (38,2%) все опрошенные получатели услуг удовлетворены всеми показателями этого критерия, в 71 организации (43,0%) доля удовлетворённых составляет от 99 до 99,9%. Только в одной организации (Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры») значение этого показателя оказалось ниже 95 баллов (91,6 балла). Получатели услуг учреждений культуры Свердловской области (за исключением нескольких указанных в соответствующем разделе организаций) практически полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций на всех этапах оказания услуги (при первичном контакте, при непосредственном оказании услуги и при дистанционном взаимодействии).

С небольшим отставанием от критерия 4 еще одной сильной стороной общей оценки выступают критерии 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (средний балл 98,77) и критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (средний балл 98,44). По пятому критерию 100 баллов набрали 34 организации из 165 (20,6%) и от 99 до 99,9 баллов набрали 72 организации (43,6%).

Таким образом, в подавляющем большинстве оцениваемых учреждений культуры Свердловской области практически все опрошенные получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг и готовы рекомендовать организации своим родственникам и знакомым. По второму критерию в 32 из 165 (19,4%) организаций было набрано 100 баллов и еще в 71 организации (43,0%) было набрано от 99 до 99,9 баллов, то есть созданы условия для комфортного получения услуг в данных организациях, и получатели услуг этих организаций удовлетворены созданными условиями. Здесь исключением выступает Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево», набравшее по второму критерию всего 78,5 баллов (в среднем на каждый из многочисленных филиалов этой организации обеспечено всего по 3 условия комфортного получения услуг).

Наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки НОК по учреждениям культуры в 2025 году (как и в прошлые годы) является КЗ «Доступность услуг для инвалидов» - в среднем организации набрали по этому критерию всего 75,09 балла.

Всего в 5 организациях из 170 (2,9%) набрано по 100 баллов и еще в 6 организациях (3,5%) набрано от 99,0 до 99,9 баллов, то есть обеспечено достаточно качественных условий для получения услуг инвалидами и сами инвалиды (или их законные представители) удовлетворены данными услугами. В более чем половине организаций (90 из 170 или 52,9%) по данному критерию было набрано менее 80 баллов, в том числе в 12 организациях (7,1%) – менее 50 баллов.

## Предварительное заключение

Независимая оценка качества (НОК) условий оказания услуг учреждениями культуры Свердловской области в 2025 году показала, что **в целом учреждения культуры Свердловской области создали достаточно качественных условий получения услуг и имеют высокий уровень удовлетворенности своих клиентов, со средним значением итогового сводного показателя в 93,76 балла.**

Лидером рейтинга стало Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской Дворец культуры» (г. Верхний Тагил) с результатом в 99,94 балла и еще 9 учреждений также показали выдающиеся результаты (свыше 99 баллов).

Наиболее сильными сторонами оцениваемых учреждений являются доброжелательность и вежливость работников (средний балл 99,28), удовлетворенность условиями оказания услуг (98,77) и комфортность условий оказания услуг (средний балл 98,44). Однако наиболее слабым звеном остается доступность услуг для инвалидов (средний балл 75,09), где более половины учреждений (90 из 170 или 52,9%) набрали менее 80 баллов, а в 12 организациях этот показатель не достиг даже 50 баллов. Это указывает на необходимость значительных улучшений в создании условий для людей с ограниченными возможностями.

**Таким образом, учреждения культуры Свердловской области демонстрируют высокий уровень качества услуг, но для достижения прогресса требуется усиление работы по повышению доступности услуг организаций для инвалидов, что позволит повысить общий уровень удовлетворенности и укрепить репутацию организаций.**

Наиболее «сильной» составляющими итоговой общей оценки по всем учреждениям культуры Свердловской области являются показатели по критерию К4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – в среднем 99,28 балла. Практически все опрошенные получатели услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организаций на всех этапах предоставления услуг (при первичном обращении, непосредственно в процессе оказания услуги и при дистанционном взаимодействии), удовлетворены организационными условиями оказания услуг и в целом условиями оказания услуг в организациях, и, как следствие, готовы рекомендовать учреждения культуры своим родственникам и знакомым. Некоторые опрошенные получатели услуг организаций культуры Свердловской области...

- недовольны грубостью, хамством и отсутствием приветливости, доброжелательности у охраны и билетёров учреждений, отсутствием у персонала учреждений культуры «культуры общения»;

- отмечают неинформированность (некомпетентность) охраны и администраторов, некомпетентность и отсутствие профессионализма у сотрудников организаций, оказывающих непосредственно выполнение услуги, недостатком специалистов нужного профиля;

- отмечают отсутствие самой возможности связаться с организацией дистанционно, отсутствие обратной связи на обращения, отсутствие конкретных ответов или успешного решения по заданным вопросам.

С небольшим отставанием от К4 оказались средние оценки по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»- 98,77 балла и критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг - 98,44 балла.

Чаще всего причинами неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг в организации выступают:

- неудобный график работы организации,
- отсутствие системы навигации в организации,

- необходимость ремонта, модернизации и утепления помещения,
- отсутствие удобств для инвалидов,
- отсутствие нужных специалистов или услуг,
- проблемы коммуникации с персоналом и специалистами,
- отсутствие информации об услугах организации,
- финансовые и организационные аспекты.

В некоторых филиалах некоторых организаций не хватает тех или иных условий комфортности оказания услуг, либо они недостаточного качества. Наиболее часто эксперты отмечают:

- отсутствие, недоступность, недостаточную чистоту или обеспеченность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.),
- не всегда в наличии питьевая вода,
- и не всегда присутствует и понятная навигация внутри организаций.

Вместе с тем, как показывает опрос получателей услуг, они в основном удовлетворены созданными условиями комфортности (97,36% в среднем, по всем учреждениям).

Среднюю позицию занимает критерий К1. «Открытость, полнота и доступность информации об организации» - 97,84 балла. Наиболее частая причина низких баллов по этому показателю – отсутствие на информационных стендах в филиалах организации следующий информации:

- «Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры» - присутствуют на стендах только в 59,7% филиалов,
- «Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов» - присутствуют на информационных стендах только в 84,35% филиалов,
- «Виды предоставляемых услуг организацией культуры» - присутствуют на информационных стендах только в 86,7% филиалов.

Не всегда информация представлена полностью и на официальных сайтах организации в сети Интернет. Так, только у 86,2% организаций на сайте была представлена информация о Материально-техническом обеспечении предоставления услуг, у 90,8% - Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры и только у 90,8% - копии результатов независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры.

В отдельных организациях недостаточно способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг, особенно чат-бота с получателями услуг или раздела «Часто задаваемые вопросы».

Наиболее «слабой» составляющей итоговой общей оценки НОК по учреждениям культуры в 2025 году является К3 «Доступность услуг для инвалидов» - в среднем организации набрали по этому критерию всего 75,09 балла. Всего в 5 организациях (2,9%) набрано по 100 баллов и еще в 6 организациях (3,5%) набрано от 99,0 до 99,9 балла, то есть обеспечено достаточно качественных условий для получения услуг инвалидами, и сами инвалиды (или их представители) удовлетворены данными услугами. В более чем половине организаций (90 из 170 или 52,9%) по данному критерию было набрано менее 80 баллов, в том числе в 12 организациях (7,1%) – менее 50 баллов.

В многочисленных филиалах обследованных организаций наиболее редко встречаются или находятся не в очень хорошем состоянии:

- специальные оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

- сменные кресла-коляски
- выделенные стоянки для автотранспортных средств для инвалидов.

При этом подавляющее большинство опрошенных инвалидов и их представителей (96,56% в среднем по всем организациям) удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, предоставляемых им в учреждениях культуры.

### **ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО МУНИЦИПАЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЯМ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

В 2025 году в НОК было охвачено 170 учреждений культуры из 71 муниципального образования Свердловской области (далее «МО»). При анализе по муниципальным образованиям рассчитывалось среднее значение по совокупности учреждений культуры, входящих в то или иное МО. Следует отметить, что:

- более половины МО (40 из 71–56,3%) представлены в НОК 2025 года всего одним учреждением (Муниципальное образование Алапаевское, Артинский муниципальный округ, Ачитский муниципальный округ, Белоярский муниципальный округ, Бисертский муниципальный округ, муниципальный округ Богданович, городской округ Верх-Нейвинский, Верхнесалдинский муниципальный округ, городской округ Верхняя Тура, муниципальный округ Верхотурский, Волчанский муниципальный округ, муниципальный округ Дегтярск, городской округ ЗАТО Свободный, городской округ «город Ирбит», Каменский муниципальный округ, Камышловский городской округ, муниципальный округ Карпинск, Качканарский муниципальный округ, муниципальный округ Красноуральск, городской округ Красноуфимск, Красноуфимский муниципальный округ, Малышевский муниципальный округ, Невьянский муниципальный округ, муниципальный округ Нижняя Салда, Новоуральский городской округ, городской округ ЗАТО Уральский, муниципальный округ Первоуральск, Пышминский муниципальный округ, муниципальный округ Ревда, городской округ Рефтинский, муниципальный округ Среднеуральск, муниципальный округ Староуткинский, Талицкий муниципальный округ, Тугулымский муниципальный округ, Шалинский муниципальный округ, Гаринский муниципальный округ, Махневское муниципальное образование, Сосьвинский муниципальный округ, Тавдинский муниципальный округ, Туринский муниципальный округ);

- 15 МО – двумя учреждениями (Арамилский городской округ, Асбестовский муниципальный округ, муниципальный округ Верхний Тагил, городской округ Верхняя Пышма, городской округ «Город Лесной», муниципальный округ Заречный, Ирбитское муниципальное образование, Кировградский муниципальный округ, муниципальный округ Краснотурьинск, Кушвинский муниципальный округ, Нижнетуринский муниципальный округ, Новолялинский муниципальный округ, Полевской муниципальный округ, Ивдельский муниципальный округ, муниципальный округ Пелым);

- 3 МО – тремя учреждениями (Байкаловский муниципальный район, Березовский муниципальный округ, Таборинский муниципальный район);

- 3 МО – четырьмя учреждениями (город Нижний Тагил, Серовский муниципальный округ, муниципальный округ Сухой Лог);

- 4 МО – пятью учреждениями (Артемовский муниципальный округ, Каменск-Уральский городской округ, Режевской муниципальный округ, Слободо-Туринский муниципальный район);

- 3 МО – шестью учреждениями (Камышловский муниципальный район, муниципальный округ Горноуральский, Муниципальное образование город Алапаевск);

- 2 МО – семью учреждениями (Нижнесергинский муниципальный район, Сысертский муниципальный округ).

При этом муниципальное образование «город Екатеринбург» в рейтинге был представлен 27 учреждениями.

Сводный общий оценочный балл представлен итоговыми показателями по 5 критериям:

**Критерий 1. Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры** (соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и форме, наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, уровень удовлетворенности клиентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации)

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг** (обеспечение комфортных условий для предоставления услуг (зоны отдыха (ожидания) с мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений (в том числе их чистота и оснащенность), санитарное состояние помещений организации),.

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов** (оборудование помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, обеспечение условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование и альтернативное представление информации, версии сайта, помощь работников внутри организации и на прилегающей территории, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому), уровень удовлетворенности клиентов доступностью услуг для инвалидов).

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников** (уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном обращении (при первичном контакте и непосредственном оказании услуги), а также при использовании дистанционных форм взаимодействия).

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** (готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, уровень удовлетворенности клиентов организационными условиями и условиями оказания услуг в целом).

**Таблица 9 Рейтинг МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ Свердловской области по итоговой общей независимой оценке (по совокупности пяти критериев) с указанием рейтингового места (муниципальные образования приведены в порядке убывания - от наиболее успешных к наименее успешным в целом) \***

Место	Наименование муниципального образования	Учреждений	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
<b>Группа 1. Муниципальные образования, набравшие от 95,30 до 99,76 баллов</b>								
1	Камышловский городской округ	1	100,00	99,50	100,00	99,60	99,70	99,76
2	муниципальный округ Краснотурьинск	2	99,80	99,25	96,70	99,50	99,00	98,85
3	городской округ Верхняя Тура	1	100,00	99,00	96,70	98,80	98,80	98,66
4	городской округ Верх-Нейвинский	1	100,00	99,50	93,40	100,00	100,00	98,58
5	городской округ ЗАТО Уральский	1	97,70	97,00	100,00	99,20	98,90	98,56
6	городской округ «город Ирбит»	1	99,20	99,00	98,80	98,00	97,50	98,50
7	городской округ Рефтинский	1	100,00	100,00	92,00	100,00	100,00	98,40
8	муниципальный округ Сухой Лог	4	99,80	98,88	91,60	99,65	99,38	97,86
9	Сосьвинский муниципальный округ	1	100,00	99,50	88,00	100,00	99,20	97,34
10	Новоуральский городской округ	1	100,00	99,50	87,10	100,00	99,00	97,12
11	Сысертский муниципальный округ	7	99,77	99,14	87,36	99,69	99,31	97,05
12	муниципальный округ Дегтярск	1	100,00	99,00	87,10	99,60	99,30	97,00
13	Каменск-Уральский городской округ	5	99,52	98,20	89,62	98,88	98,54	96,95
14	Пышминский муниципальный округ	1	99,60	97,50	88,00	99,60	99,50	96,84
15	Муниципальное образование город Алапаевск	6	99,47	97,92	85,58	98,90	98,83	96,14
15	муниципальный округ Среднеуральск	1	100,00	98,50	83,60	99,60	99,00	96,14
17	муниципальный округ Богданович	1	100,00	99,50	81,40	100,00	99,50	96,08
18	Шалинский муниципальный округ	1	100,00	99,50	81,70	100,00	99,00	96,04

Место	Наименование муниципального образования	Учреждений	К1	К2	К3	К4	К5	ИТОГ
19	городской округ Верхняя Пышма	2	99,40	97,75	85,70	98,20	97,30	95,67
20	Волчанский муниципальный округ	1	100,00	99,50	78,80	99,60	100,00	95,58
21	городской округ «Город Лесной»	2	99,80	99,00	79,50	99,90	99,20	95,48
22	Режевской муниципальный округ	5	99,56	99,60	78,40	99,68	99,44	95,34
23	Махневское муниципальное образование	1	100,00	99,00	79,30	99,20	99,00	95,30
<b>Группа 2. Муниципальные образования, набравшие от 91,28 до 95,21 балла</b>								
24	муниципальное образование «город Екатеринбург»	27	99,02	98,66	84,35	99,20	98,81	95,21
25	Асбестовский муниципальный округ	2	95,15	99,00	82,85	99,60	99,35	95,19
26	городской округ Красноуфимск	1	98,10	99,00	80,00	99,60	99,00	95,14
27	муниципальный округ Верхний Тагил	2	99,10	98,25	80,10	99,20	98,25	94,98
28	Серовский муниципальный округ	4	98,15	99,00	79,53	99,15	98,85	94,94
29	Артемовский муниципальный округ	5	99,76	98,70	78,50	99,28	98,28	94,90
30	муниципальный округ Староуткинск	1	97,80	99,00	80,00	98,40	97,00	94,44
31	Березовский муниципальный округ	3	99,47	99,50	73,70	99,60	99,57	94,37
32	муниципальный округ Ревда	1	98,20	99,50	73,70	99,60	99,70	94,14
33	Камышловский муниципальный район	6	98,23	99,50	73,93	99,53	99,13	94,07
34	Ирбитское муниципальное образование	2	99,80	98,50	72,80	99,80	99,35	94,05
35	муниципальный округ Пелым	2	97,75	99,50	72,00	100,00	99,85	93,82
36	городской округ ЗАТО Свободный	1	100,00	99,00	72,50	99,00	98,20	93,74

Место	Наименование муниципального образования	Учреждений	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
37	муниципальный округ Горноуральский	6	98,88	97,75	74,67	98,43	97,82	93,51
38	Качканарский муниципальный округ	1	97,40	100,00	68,00	100,00	100,00	93,08
39	Арамилский городской округ	2	98,10	96,75	74,00	98,50	97,20	92,91
40	муниципальный округ Нижняя Салда	1	98,20	100,00	63,60	100,00	100,00	92,36
41	Таборинский муниципальный район	3	96,53	100,00	66,67	100,00	98,23	92,29
42	Артинский муниципальный округ	1	100,00	99,00	64,20	99,00	99,00	92,24
43	муниципальный округ Верхотурский	1	100,00	97,00	67,10	98,80	97,50	92,08
44	муниципальный округ Карпинск	1	96,10	99,50	65,70	100,00	99,00	92,06
45	город Нижний Тагил	4	99,05	97,25	67,95	98,15	97,53	91,99
46	Бисертский муниципальный округ	1	98,20	100,00	60,00	100,00	100,00	91,64
47	Нижнетуринский муниципальный округ	2	97,10	99,00	63,00	98,40	98,90	91,28
<b>Группа 3. Муниципальные образования, набравшие от 83,00 до 91,18 балла</b>								
48	Каменский муниципальный округ	1	96,70	99,50	60,00	100,00	99,70	91,18
49	муниципальный округ Красноуральск	1	98,20	100,00	58,00	100,00	99,50	91,14
50	Гаринский муниципальный округ	1	87,40	100,00	67,70	100,00	100,00	91,02
51	Нижнесергинский муниципальный район	7	94,64	94,64	65,30	99,14	98,79	90,50
52	Верхнесалдинский муниципальный округ	1	94,50	99,50	59,40	99,60	99,20	90,44
53	Байкаловский муниципальный район	3	96,07	98,67	57,93	99,67	99,33	90,33
54	Малышевский муниципальный округ	1	96,10	90,50	74,00	96,80	94,00	90,28

Место	Наименование муниципального образования	Учреждений	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
55	Кушвинский муниципальный округ	2	89,85	92,75	70,75	98,90	98,70	90,19
56	Кировградский муниципальный округ	2	97,00	99,75	54,70	99,90	99,45	90,16
57	Талицкий муниципальный округ	1	94,60	98,50	57,90	99,20	99,00	89,84
58	муниципальный округ Заречный	2	96,90	99,00	55,70	99,20	97,95	89,75
59	муниципальный округ Первоуральск	1	94,50	96,00	59,10	99,60	99,00	89,64
60	Полевской муниципальный округ	2	91,95	97,00	61,50	99,20	98,20	89,57
61	Тугулымский муниципальный округ	1	99,60	96,50	58,20	97,80	94,60	89,34
62	Ачитский муниципальный округ	1	95,50	99,50	51,40	100,00	99,50	89,18
63	Красноуфимский муниципальный округ	1	96,70	98,50	50,80	100,00	99,00	89,00
64	Слободо-Туринский муниципальный район	5	93,38	99,30	52,94	99,60	99,04	88,85
65	Новолялинский муниципальный округ	2	94,45	99,00	49,60	99,80	100,00	88,57
66	Ивдельский муниципальный округ	2	92,20	99,75	50,95	99,60	99,25	88,35
67	Муниципальное образование Алапаевское	1	90,90	99,00	51,40	99,20	98,20	87,74
68	Белоярский муниципальный округ	1	93,00	96,00	50,50	100,00	98,40	87,58
69	Невьянский муниципальный округ	1	94,50	96,50	49,90	99,20	97,70	87,56
70	Тавдинский муниципальный округ	1	91,30	98,50	49,90	99,20	98,00	87,38

Место	Наименование муниципального образования	Учреждений	K1	K2	K3	K4	K5	ИТОГ
71	Туринский муниципальный округ	1	92,70	96,00	36,50	95,80	94,00	83,00

\* В таблице представлен средний балл, набранный совокупностью учреждений, представляющих каждое муниципальное образование.

**По Критерию 1. «Открытость, полнота и доступность информации об организации культуры»** высокие результаты (90 баллов и более) обеспечили практически все муниципальные образования Свердловской области (69 из 71 муниципальных образований или 94,4%). При этом большинство (56 из 71 муниципалитетов или 78,9%) набрали по этому критерию свыше 95 баллов. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило 97,41 балла.

Наиболее успешными в плане обеспечения открытости, полноты и доступности информации об организациях культуры оказались 15 муниципальных образований, набравших максимальные 100 баллов (Камышловский городской округ, городской округ Верхняя Тура, городской округ Верх-Нейвинский, городской округ Рефтинский, Сосьвинский муниципальный округ, Новоуральский городской округ, муниципальный округ Дегтярск, муниципальный округ Среднеуральск, муниципальный округ Богданович, Шалинский муниципальный округ, Волчанский муниципальный округ, Махневское муниципальное образование, городской округ ЗАТО Свободный, Артинский муниципальный округ, муниципальный округ Верхотурский) - у всех учреждений культуры в данных муниципальных образованиях на информационных стендах и официальном сайте в сети Интернет хорошо представлены все необходимые материалы, функционирует достаточно способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг и все или практически все опрошенные получатели услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью данных материалов.

Наименее успешными по первому критерию (набрали менее 93 баллов) оказались:

- Туринский муниципальный округ - 92,70 балла,
- Ивдельский муниципальный округ - 92,20 балла,
- Полевской муниципальный округ - 91,95 балла,
- Тавдинский муниципальный округ - 91,30 балла,
- Муниципальное образование Алапаевское - 90,90 балла,
- Кушвинский муниципальный округ - 89,85 балла,
- Гаринский муниципальный округ - 87,40 балла.

**По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг в организации»** высокие баллы (95 баллов и более) набрали подавляющее большинство (68 из 71 или 95,8%) охваченных исследованием муниципальных образований Свердловской области, причем 43 МО (60,6%) набрали по этому критерию 99 баллов и более. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило 98,49 балла.

Наиболее успешными в плане обеспечения комфортных условий оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Свердловской области оказалось 7 муниципальных образований, набравших по этому критерию максимальный балл (100 баллов - обеспечено 5 или более условий комфортности оказания услуг и все или почти все опрошенные посетители услуг оказались удовлетворены условиями комфортности в данной организации): городской округ Рефтинский, муниципальный округ Нижняя Салда, Бисертский муниципальный округ, муниципальный округ Красноуральск, Качканарский муниципальный округ, Таборинский муниципальный район, Гаринский муниципальный округ.

Наименее успешными по второму критерию (набрали менее 95 баллов) оказались:

- Нижнесергинский муниципальный район - 94,64 балла,
- Кушвинский муниципальный округ - 92,75 балла,
- Малышевский муниципальный округ - 90,50 балла.

**По критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов»** высокие результаты (90 баллов и более) обеспечили учреждения только 8-ми муниципальных образований (11,3%). Еще 16 муниципальных образований (22,5%) набрали по этому критерию от 80 до 90 баллов. 18 муниципальных образований (25,4%) получили в среднем по этому критерию менее 60 баллов, из них 4 муниципалитета (5,6%) менее 50 баллов. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило всего 72,16 баллов.

Наиболее успешными в плане обеспечения условий доступности и возможности получать услуги наравне с другими для инвалидов оказалось 8 муниципальных образований, набравших по совокупности своих учреждений в среднем более 90 баллов:

- Камышловский городской округ - 100,00 баллов,
- городской округ ЗАТО Уральский - 100,00 баллов,
- городской округ «город Ирбит» - 98,80 балла,
- муниципальный округ Краснотурьинск - 96,70 балла,
- городской округ Верхняя Тура - 96,70 балла,
- городской округ Верх-Нейвинский - 93,40 балла,
- городской округ Рефтинский - 92,00 балла,
- муниципальный округ Сухой Лог - 91,60 балла.

Учреждения культуры этих муниципалитетов сумели обеспечить во всех своих филиалах достаточно условий доступности для инвалидов и возможности им получать услуги наравне с другими. Также все или почти все опрошенные инвалиды или их представители, получатели услуг в данных организациях были удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Наименее успешными в плане обеспечения условий доступности и возможности получать услуги наравне с другими для инвалидов оказались 4 муниципальных образования, учреждения которых набрали в совокупности в среднем менее 50 баллов:

- Тавдинский муниципальный округ - 49,90 балла,
- Невьянский муниципальный округ - 49,90 балла,
- Новолялинский муниципальный округ - 49,60 балла,
- Туринский муниципальный округ - 36,50 балла.

**По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников»,** все муниципальные образования Свердловской области (учреждения которых оказались охвачены НОК в 2025 году) получили относительно высокие баллы (95,8 и более). Причем 18 МО (25,4%) набрали по этому критерию ровно 100 баллов и еще 38 МО (53,5%) – от 99,0 до 99,9 баллов. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило 99,33 балла.

Наиболее удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников на всех этапах обращения в организацию (при первичном контакте, непосредственно в процессе оказания услуги и при дистанционном взаимодействии) получатели услуг 18 муниципальных образований Свердловской области, все учреждения которых получили максимальный балл (100,0) по этому критерию (городской округ Верх-Нейвинский, городской округ Рефтинский, Сосьвинский муниципальный округ, Новоуральский городской округ, Шалинский муниципальный округ, муниципальный округ Богданович, муниципальный округ Пелым, Качканарский муниципальный округ, Гаринский муниципальный округ, Таборинский муниципальный район, муниципальный округ Карпинск, муниципальный округ Нижняя Салда, Бисертский муниципальный округ, Каменский муниципальный округ,

муниципальный округ Красноуральск, Ачитский муниципальный округ, Красноуфимский муниципальный округ, Белоярский муниципальный округ).

Относительно наименее удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников (набрали в среднем 98 баллов и менее по совокупности своих учреждений) только получатели услуг в четырех муниципальных образованиях Свердловской области:

- городской округ «город Ирбит» - 98,0 балла,
- Тугулымский муниципальный округ – 97,8 балла,
- Малышевский муниципальный округ – 96,8 балла,
- Туринский муниципальный округ – 95,8 балла.

Вместе с тем, по этому критерию все охваченные муниципальные образования Свердловской получили очень высокие результаты и разница в позициях рейтинга практически несущественна.

**По Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации»** практически все муниципальные образования Свердловской области (68 из 71 или 95,8%), учреждения которых оказались охвачены НОК в 2025 году, получили относительно высокие баллы (97 и более), причем в 8 муниципалитетах (11,3%) набрали по этому критерию максимальный балл (100) и еще 34 муниципальных образования (47,9%) набрали по этому критерию от 99 до 99,9 баллов. Среднее значение по этому критерию по совокупности муниципалитетов составило 98,74 балла.

Наиболее удовлетворены условиями оказания услуг в организациях (то есть все или почти все получатели услуг учреждений культуры в этих муниципалитетах готовы рекомендовать организацию своим родственникам и знакомым, удовлетворены организационными условиями оказания услуг в организации и условиями оказания услуг в целом) получатели услуг 8 муниципальных образований Свердловской области (11,3%), все учреждения которых получили максимальный балл (100,0) по этому критерию. Это городской округ Верх-Нейвинский, городской округ Рефтинский, Качканарский муниципальный округ, Гаринский муниципальный округ, муниципальный округ Нижняя Салда, Бисертский муниципальный округ, Волчанский муниципальный округ и Новолялинский муниципальный округ.

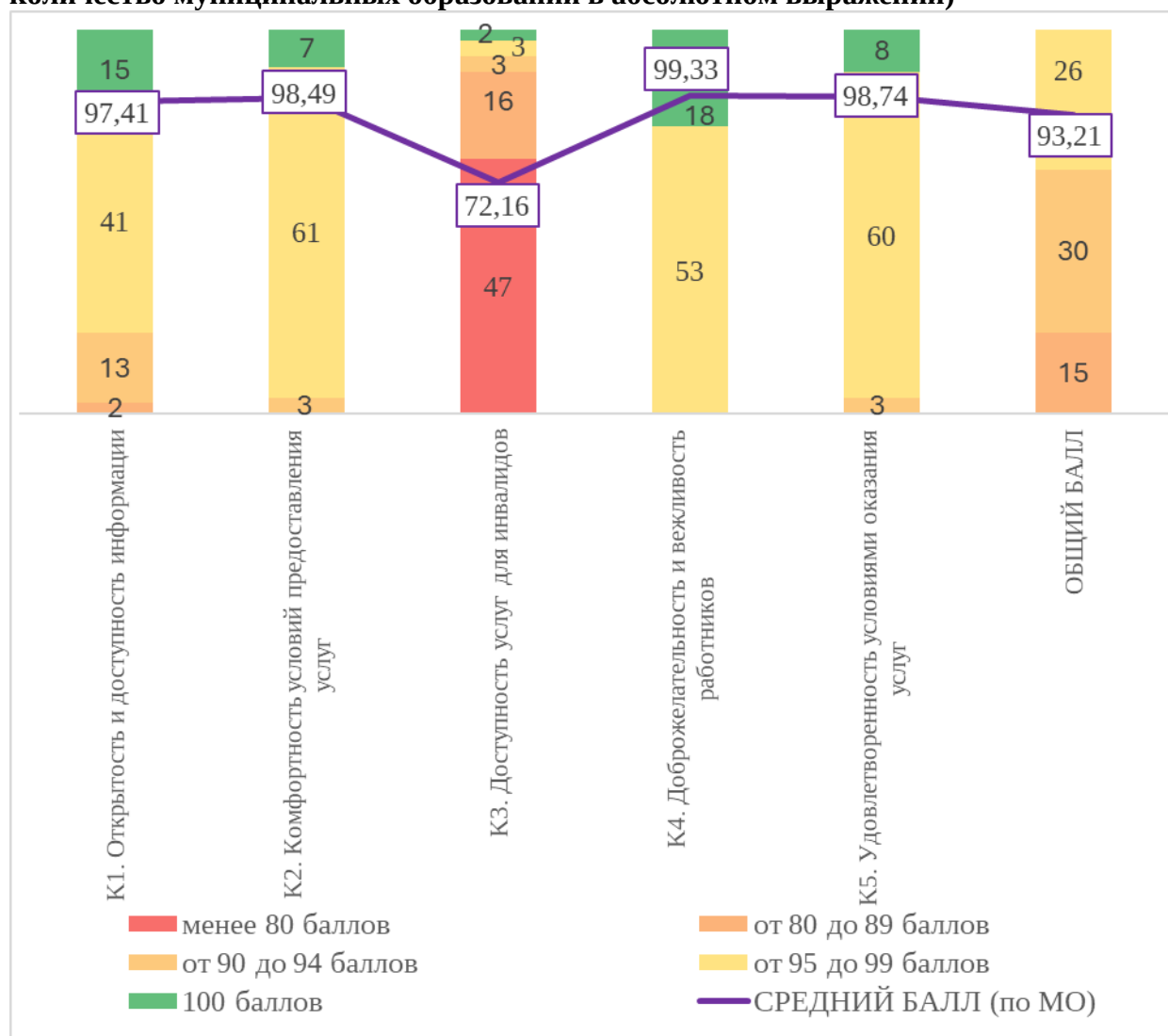
Относительно менее удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организациях (набрали в среднем менее 97 баллов по совокупности своих учреждений) только получатели услуг в 3-х муниципальных образованиях Свердловской области (4,2%):

- Тугулымский муниципальный округ – 94,6 балла,
- Малышевский муниципальный округ – 94,0 балла,
- Туринский муниципальный округ – 94,0 балла.

Вместе с тем, и по этому критерию все охваченные муниципальные образования Свердловской получили очень высокие результаты и разница в позициях рейтинга практически несущественна.

## Сводный общий рейтинг муниципальных образований Свердловской области по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг

Диаграмма 7. Распределение МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ Свердловской области по шкале полученных общих баллов (сводные оценки по совокупности пяти критериев, на столбцах указано n - количество муниципальных образований в абсолютном выражении) \*



\* Средний балл по муниципальным образованиям не совсем точно совпадает со средним баллом по муниципальным учреждениям культуры, поскольку каждое муниципальное образование представлено здесь от 1 до 27 учреждениями. В данном случае для расчёта среднего единицей анализа выступали муниципальные образования, в которых сначала усреднялся показатель по каждому муниципальному образованию. Таким образом, представленный на диаграмме средний балл позволяет сравнивать между собой муниципальные образования находятся они в рейтинге выше или ниже среднего среди всех охваченных НОК муниципальных образований Свердловской области.

Подведем итоги рейтинга муниципальных образований Свердловской области, охваченных НОК в 2025 году, используя значения итогового общего показателя по каждому муниципальному образованию (см. таблицу 9 и диаграмму 7).

Подавляющее большинство муниципальных образований Свердловской области (56 из 71 или 78,9%) набрали относительно высокие баллы по итоговому общему показателю (90 баллов и более). Только 15 муниципальных образований (21,1%) набрали менее 90 баллов, в том числе только одно – менее 85 баллов.

**Среднее значение итогового общего показателя по муниципальным образованиям Свердловской области составляет 93,21 балла.**

Наилучший результат по значениям итогового общего показателя фиксируется у 10 муниципальных образований, набравших по совокупности входящих в их состав учреждений свыше 97,12 баллов:

1. Камышловский городской округ - 99,76 балла,
2. муниципальный округ Краснотурьинск - 98,85 балла,
3. городской округ Верхняя Тура - 98,66 балла,
4. городской округ Верх-Нейвинский - 98,58 балла,
5. городской округ ЗАТО Уральский - 98,56
6. городской округ «город Ирбит» - 98,50 балла,
7. городской округ Рефтинский - 98,40 балла,
8. муниципальный округ Сухой Лог - 97,86 балла,
9. Сосьвинский муниципальный округ - 97,34 балла,
10. Новоуральский городской округ - 97,12 балла.

Наименьший результат по значениям итогового общего показателя фиксируется у 10 муниципальных образований, набравших по совокупности входящих в их состав учреждений в итоге 89,18 баллов и менее:

62. Ачитский муниципальный округ - 89,18 балла,
63. Красноуфимский муниципальный округ - 89,00 балла,
64. Слободо-Туринский муниципальный район - 88,85 балла,
65. Новолялинский муниципальный округ - 88,57 балла,
66. Ивдельский муниципальный округ - 88,35 балла,
67. Муниципальное образование Алапаевское - 87,74 балла,
68. Белоярский муниципальный округ - 87,58 балла,
69. Невьянский муниципальный округ - 87,56 балла,
70. Тавдинский муниципальный округ - 87,38 балла,
71. Туринский муниципальный округ - 83,00 балла.

Наиболее сильной составляющей итогового общего показателя по муниципальным образованиям Свердловской области оказался критерий 4. «Доброжелательность и вежливость работников» (средний балл по муниципальным образованиям – 99,33 балла). Почти все опрошенные получатели услуг учреждений культуры Свердловской области удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников учреждений на всех этапах (при первичном контакте, непосредственно в ходе оказания услуги и при дистанционном взаимодействии). Высокие средние значения набраны также по критериям 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (средний балл по муниципальным образованиям – 98,74 балла) и К2. «Комфортность условий предоставления услуг» (средний балл – 98,49).

Относительно слабой составляющей итогового общего показателя по муниципальным образованиям Свердловской области оказался критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» (средний балл по муниципальным образованиям – 97,41 балла). Но здесь всего два МО показали относительно низкие результаты (менее 90 баллов: Кушвинский муниципальный округ и Гаринский муниципальный округ). В филиалах некоторых учреждениях не хватает информационных материалов на стендах организаций или на официальных сайтах организаций в сети Интернет.

Наиболее слабой составляющей итогового общего показателя по муниципальным образованиям Свердловской области, также, как и по представленным ранее рейтингам организаций, оказался критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» (средний балл по муниципальным образованиям – 72,16 балла). Только в двух муниципальных образованиях были набраны максимальные 100 баллов (Камышловский городской округ и городской округ ЗАТО Уральский), еще 6 МО набрали по этому критерию высокие баллы (90 и более), а в четырех МО (Невьянский муниципальный округ, Тавдинский муниципальный округ, Новолялинский муниципальный округ, Туринский муниципальный округ) значение данного критерия составило менее 50 баллов. Во многих организациях и их филиалах недостаточно условий доступности услуг для инвалидов и не всегда присутствует возможность инвалидам получать услуги наравне с другими.

## ГЛАВА 4. ДИНАМИКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СРАВНЕНИИ С 2022 ГОДОМ. АНАЛИЗ ФАКТОРОВ СПАДА И РОСТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Одной из дополнительных задач исследования было сравнение результатов НОК в 2025 году с результатами НОК в 2022 году по тому же списку оцениваемых организаций как с целью определения динамики основных показателей в целом, так и с целью определения динамики по каждому учреждению культуры. Для решения этой задачи были использованы результаты НОК учреждений культуры Свердловской области опубликованные на официальном сайте Министерства культуры Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

[https://mkso.midural.ru/upload/uf/dcd/6jtk1rz9w1uy4bmv8lqapuir8g1tbf0q/07\\_12\\_2022\\_otchet\\_minkult\\_NOK.pdf](https://mkso.midural.ru/upload/uf/dcd/6jtk1rz9w1uy4bmv8lqapuir8g1tbf0q/07_12_2022_otchet_minkult_NOK.pdf).

Согласно указанному отчету, в 2022 НОК было охвачено 144 муниципальных учреждения культуры Свердловской области. В 2025 году НОК было охвачено 170 муниципальных учреждений, в том числе 139 учреждений из списка НОК 2022 года, поэтому сравнение строится только на основе 139 организаций, присутствовавших в обоих рейтингах 2022 и 2025 года.

Следует отметить, что в целом по всем обследуемым учреждениям культуры в 2022 и 2025 году фиксируется заметный рост средних результатов, и это несмотря на ужесточение методики измерения показателей.

Если брать все учреждения 2022 года (144 учреждения) и все учреждения 2025 года (170 учреждения), то Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры вырос с 88,32 баллов в 2022 году до 93,76 баллов в 2025 году, то есть на +5,44 балла.

Если ограничиться только учреждениями, которые присутствовали в НОК и 2022 и 2025 годах (139 учреждений), то Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры вырос с 88,36 баллов в 2022 году до 93,49 баллов в 2025 году, то есть на +5,13 балла.

**Таблица 10. Учреждения культуры, имеющие самый высокий прирост (более чем + 10 баллов) и спад итогового показателя НОК в 2025 году в сравнении с 2022 годом**

Название учреждения	2022	2025	Прирост
<b>Группа 1. Организации, получившие в 2025 году прирост более чем на 10 баллов</b>			
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог)	69,96	95,62	25,66
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония»	76,02	98,50	22,48
МБУК «Центр Культуры городского округа Верхняя Тура»	81,56	98,66	17,10
Муниципальное бюджетное учреждение «Черноисточинский центр культуры»	82,62	98,80	16,18
Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени Дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова»	82,76	98,80	16,04
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств»	81,28	96,96	15,68

Название учреждения	2022	2025	Прирост
Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области»	83,48	98,56	15,08
Муниципальное бюджетное учреждение «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	80,22	95,04	14,82
Муниципальное бюджетное учреждение Шалинского муниципального округа «Шалинский центр развития культуры»	81,78	96,04	14,26
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский центр досуга и народного творчества»	85,64	98,80	13,16
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»»	75,12	88,08	12,96
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»	84,52	96,76	12,24
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Виктория»	81,40	93,56	12,16
Муниципальное бюджетное учреждение «Висимский центр культуры»	85,34	97,10	11,76
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды муниципального округа Богданович»	84,70	96,08	11,38
Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Центр культуры и досуга пос. Баранчинский»	86,26	97,58	11,32
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры п. Зыряновский»	85,80	96,84	11,04
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр национальных культур»	85,36	96,30	10,94
Муниципальное казенное учреждение «Махнёвский культурно-досуговый центр»	84,96	95,30	10,34
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (г. Нижняя Тура)	81,88	92,00	10,12
<b>Группа 2. Организации, у которых в НОК 2025 года результат снизился</b>			
Муниципальное казенное учреждение «Северный центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	89,48	89,30	-0,18
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кузнецовский Центр культурного и библиотечного обслуживания»	94,58	94,10	-0,48
Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры» (г. Нижняя Тура)	91,12	90,56	-0,56
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная система Домов культуры Тугулымского муниципального округа»	90,16	89,34	-0,82
Муниципальное учреждение культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть	93,28	91,64	-1,64
Муниципальное автономное учреждение «Централизованная клубная система Кировградского муниципального округа»	91,34	89,60	-1,74

Название учреждения	2022	2025	Прирост
Муниципальное бюджетное учреждение «Карпинский городской дворец культуры»	94,10	92,06	-2,04
Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И. Ленина»	94,44	92,36	-2,08
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр Краснополянского сельского поселения»	91,84	89,58	-2,26
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Невьянского муниципального округа «Культурно-досуговый центр»	90,38	87,56	-2,82
Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности» (Байкаловский район)	90,34	86,38	-3,96
Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Красноуральск «Дворец культуры «Металлург»	95,74	91,14	-4,60
Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры»	89,72	84,90	-4,82
Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры»	88,04	82,80	-5,24
Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры»	91,88	85,36	-6,52
Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево»	88,38	80,92	-7,46
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г.Туринск)	90,84	83,00	-7,84

Причем по подавляющему большинству (121 учреждению из 139 или 87,1%) учреждений итоговый показатель вырос в 2025 году в сравнении с 2022 годом (см. данные таблицы 10).

**Наиболее сильный рост (более чем на + 10 баллов к результатам 2022 года) произошел по 20 учреждениям.** Самый сильный прирост (более чем на 20 баллов) зафиксирован в Муниципальном бюджетном учреждении «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог) у которого зафиксирован очень высокий прирост сразу по трем критериям (К1. «Открытость и доступность информации об организации культуры», К2. «Комфортность условий предоставления услуг» и К3. «Доступность услуг для инвалидов») и у Муниципального бюджетного учреждения «Культурно-социальное объединение «Гармония» (Сухоложский район, с. Новопышминское), у которого фиксируется очень существенный прирост по критериям К1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» и К3. «Доступность услуг для инвалидов».

**По 17 организациям (12,2%) итоговый показатель снизился в 2025 году в сравнении с 2022 годом.** Наиболее сильный спад (более чем на -5 баллов) зафиксирован в четырех учреждениях:

- Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры» - с 88,04 в 2022 году до 82,80 в 2025 году, то есть на -5,24 балла. При этом наибольший спад у этого учреждения наблюдается по критерию 3. «Доступность услуг для инвалидов» (на -13,4 балла с 62,1 баллов в 2022 году до 48,7 баллов в 2025 году) и критерию 1. «К1. Открытость и доступность информации об организации культуры» (на -11,8 баллов с 91,9 баллов в 2022 году до 80,1 балла в 2022 году).

- Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры» - с 91,88 баллов в 2022 году до 85,36 баллов в 2025 году, то есть на -6,52 балла. Существенный

спад произошел по критерию К3 «Доступность услуг для инвалидов» с 76,0 баллов в 2022 году до 50,9 баллов в 2025 году.

- Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево» - с 88,38 баллов в 2022 году до 80,92 баллов в 2027 году, то есть на -7,46 балла. Существенный спад произошел по критерию К3 «Доступность услуг для инвалидов» с 56,8 баллов в 2022 году до 36,8 баллов в 2025 году и по критерию К2 «Комфортность условий предоставления услуг» с 97,0 баллов в 2022 году до 78,5 баллов в 2025 году.

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск) с 90,84 баллов в 2022 году до 83,00 в 2025 году, то есть на -7,84 балла. И снова существенный спад произошел по критерию К3 «Доступность услуг для инвалидов» с 70,7 баллов в 2022 году до 36,5 баллов в 2025 году.

Таким образом, основная причина спада результатов НОК по данным учреждениям – критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов», что с одной стороны, вызвано ужесточением методики фиксации показателей, с другой стороны, за прошедшее время, возможно, некоторые условия доступности и возможности получать услуги наравне с другими пострадали и не были обновлены к моменту проведения НОК в 2025 году (например, не были пролонгированы договора с сурдопереводчиком или тифло-сурдопереводчиком).

При этом, в 2025 году в сравнении с 2022 годом в основном по всем критериям фиксируется положительная динамика (см. диаграмму 8), за исключением критерия К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

**Диаграмма 8. Сравнение результатов НОК по обследуемым учреждениям культуры Свердловской области в 2022 и 2025гг (139 сопоставимых организации)**



По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» фиксируется рост с 89,59 баллов в 2022 до 97,76 баллов в 2025 году (то есть на +8,17 балла), таким образом, большинство учреждений культуры (128 из 139 или 92,1%), имеющие опыт проведения НОК в 2025 году, провели существенную работу по обновлению информационных стендов в помещениях организаций и информационному сайту в сети интернет. Наиболее высокий рост по этому критерию (+ 20 и более баллов) зафиксирован у 16 организаций (11,5%): Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог), Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Курьинский центр досуга и народного творчества», Муниципальное бюджетное

учреждение «Дворец культуры «Юбилейный», Муниципальное казённое учреждение культуры Ачитского городского округа «Ачитский районный Дом культуры», Муниципальное бюджетное учреждение Шалинского муниципального округа «Шалинский центр развития культуры», Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» муниципального образования Алапаевское, Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Лобвинский центр культуры и спорта им. И.Ф.Бондаренко», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная сельская клубная система» (г. Нижняя Тура), Муниципальное бюджетное учреждение «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности», Муниципальное учреждение «Дом культуры городского округа ЗАТО Уральский Свердловской области», Муниципальное автономное учреждение «Центр развития культуры, молодежной политики и спорта», Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «ЦКДС» «Романтик», Березовское муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской культурно-досуговый центр», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры «Металлург» имени Ферштатера Асира Абрамовича», Муниципальное бюджетное учреждение муниципального округа Заречный «Дворец культуры «Ровесник».

При этом спад фиксируется всего у 8 учреждений, из которых только по одному учреждению (Муниципальное автономное учреждение культуры Кушвинского муниципального округа «Кушвинский дворец культуры» спад был существенным (более чем на -10 баллов).

Таким образом, учреждениям культуры Свердловской области, участникам НОК в 2025 году необходимо:

- размещать на официальном сайте организации информацию о дистанционных способах взаимодействия и обеспечивать их актуальность и функционирование, особенно не хватает разделов «Часто задаваемые вопросы» и чат-ботов с получателями услуг;
- размещать на сайтах и стендах всю нормативно необходимую информацию об организации и регулярно следить за ее актуальностью;
- с целью повышения удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации, необходимо регулярно дополнять и обновлять актуальную информацию на сайтах и стендах организации, повышать «юзабилити» (удобство и простота использования) информационных сайтов и стендов, при необходимости - переходить на более современные решения и технологии.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» фиксируется существенный рост с 93,33 баллов в 2022 году до 98,37 баллов в 2025 году, то есть на +5,04 балла. Таким образом, в 2025 году в учреждениях культуры Свердловской области стало больше комфортных условий предоставления услуг, и получатели услуг стали чаще удовлетворены созданными условиями.

Рост по критерию 2 в 2025 году наблюдается у 120 из 139 (86,3%) сопоставимых организаций. Наиболее заметно выросла комфортность предоставления услуг (более чем на +20 баллов) в следующих организациях: Муниципальное бюджетное учреждение «Баженовский Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности», Муниципальное бюджетное учреждение «Черноисточинский центр культуры», Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Киноvideодосуговый центр «Красногвардеец», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской центр досуга «Азов».

У 12 организаций (8,6%) по критерию 2 произошло снижение результата НОК, причем особенно заметное (более чем на -10 баллов) у Муниципального учреждения культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево» (-18,5 баллов).

Таким образом, по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» возможен потенциальный рост значения показателя при оборудовании организаций культуры и их филиалов всеми условиями для комфортности предоставления услуг (в том числе шире, чем это требуется по существующим нормативам), поскольку в противном случае, всегда находятся получатели услуг чем-то неудовлетворенные. Прежде всего следует обратить внимание на доступность и свежесть в помещениях организации питьевой воды, доступность, состояние и оснащение санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации, удобный график работы и наличие удобной и достаточной в моменты пиковых мероприятий парковки для получателей услуг, пользующихся личным автотранспортом.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» фиксируется очень существенный рост с 61,12 баллов в 2022 году до 73,44 баллов в 2025 году, то есть на +12,33 балла.

Рост по критерию 3 наблюдается в 2025 году у 102 из 139 сопоставимых организаций (73,4%), особенно существенный рост (на +20 и более баллов) отмечается у 48 организаций (34,5%), а у 8 организаций рост по этому критерию составил свыше +50 баллов (Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-социальное объединение «Гармония», Муниципальное автономное учреждение «Культурный центр имени Дважды Героя Советского Союза Г.А. Речкалова», МБУК «Центр Культуры городского округа Верхняя Тура», Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговое объединение» (г. Сухой Лог), Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и искусств» (г. Реж), Муниципальное бюджетное учреждение «Висимский центр культуры», Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры «Созвездие»» (г. Ивдель), Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «Виктория» (п. Светлый)).

При этом спад по критерию 3 в 2025 году отмечается у 36 организаций (25,9%), причем у 17 организаций (12,2% этот спад весьма существенный (более чем на -10 баллов). Особенно заметный спад (более чем на 20 баллов по этому критерию) отмечается у 7 организаций (Муниципальное учреждение культуры «Национальный культурный комплекс с. Аракаево», Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры», Муниципальное автономное учреждение муниципального округа Красноуральск «Дворец культуры «Металлург», Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Лобвинский центр культуры и спорта им. И.Ф. Бондаренко», Муниципальное бюджетное учреждение Новолялинского муниципального округа «Новолялинский центр культуры», Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районное социально-культурное объединение» (г. Туринск)).

Таким образом, учреждениям культуры Свердловской области, участникам НОК в 2025 году, необходимо серьезно пересмотреть свой подход к обеспечению условий для инвалидов – прежде всего оборудовать помещения организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов (специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями, сменными креслами-колясками, обеспечить выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, обновить пандусы и входные группы, расширить и оборудовать поручнями дверные проемы, обеспечить из своевременную замену и обновление. Так же необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (особенно не хватает услуг дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков).

**По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в целом по всем учреждениям фиксируется несущественный рост с 99,04 баллов в 2022 году до 99,29 баллов в 2025 году (то есть на +0,24 балла).** Практическое отсутствие роста по данному показателю связано с тем, что уже в 2022 году учреждениями культуры Свердловской области был достигнут очень высокий уровень доброжелательности и вежливости работников своих организаций на всех этапах взаимодействия (при первичном контакте, при непосредственном оказании услуги и при дистанционном взаимодействии), а в 2025 году этот высокий уровень большинству организаций удалось сохранить и даже немного повысить.

По 74 организациям (53,2%) фиксируется небольшой рост доброжелательности и вежливости работников (максимум на +3,6 балла). По 22 организациям (15,8%) результат в 2025 году не изменился, и по 43 организациям (30,9%) фиксируется несущественный спад (менее чем на -5 баллов). Единственная организация с заметным спадом по этому критерию в 2025 году - Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры» (значение критерия упало с 97,6 баллов в 2022 году до 91,6 баллов в 2025 году, то есть на -6,0 баллов).

**Таким образом, учреждениям культуры Свердловской области, участникам НОК в 2025, году рекомендуется продолжать поддерживать имеющийся высокий уровень доброжелательности и вежливости работников организации, в некоторых отдельных организациях провести разъяснительную работу с сотрудниками о недопустимости грубости, хамства и высокомерия в отношении получателей услуг, обеспечить бесперебойную работу стационарных телефонов, быстрые ответы на все электронные обращения граждан.**

**По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» фиксируется незначительный спад с 99,14 баллов в 2022 году до 98,75 баллов в 2025 году (то есть на -0,39 балла).** Таким образом, в 2025 году в учреждениях культуры Свердловской области получатели услуг учреждений культуры примерно на том же уровне готовы рекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым, удовлетворены организационными условиями и в целом как им были оказаны услуги в организации.

Рост по критерию 5 наблюдается в 2025 году по 44 организациям (31,7%), особенно заметный рост - по Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Городской центр досуга «Азов» (+6,4 балла). По 20 организациям (14,4%) изменений оценки не произошло и по 75 организациям (54,0%) фиксируется небольшой спад по этому критерию. Заметный спад (на -5 и более баллов) фиксируется только у 2х учреждений (Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры «Юбилейный» (-5,0 баллов) и Муниципальное бюджетное учреждение «Николо-Павловский центр культуры» (-6,4 балла), таким образом, субъективные оценки опрошенных получателей услуг данных учреждений отражают негативные изменения, отмеченные экспертами относительно Николо-Павловского центра культуры. Что касается второго учреждения «Дворец культуры «Юбилейный» (г. Нижний Тагил), то эксперты напротив, зафиксировали рост по этому учреждению результатов по всем трем «объективным» критериям – К1, К2, К3, соседствующий с небольшим спадом по «субъективным» критериям (в оценке которых основную роль играют результаты опроса получателей услуг): некоторые посетители данного учреждения недовольны поведением вахтеров, сотрудников и руководства учреждения, отмечают случаи хамства и грубости персонала, и даже есть предложение «убрать пьяные вечеринки».

**Таким образом, с одной стороны, муниципальные учреждения культуры Свердловской области заняли в 2025 году довольно высокую позицию по 5 критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», с другой стороны, этот высокий уровень в будущем необходимо сохранить, а для этого необходимо проводить**

**своевременный ремонт и обновление помещений, регулярное обновление репертуара, расширять спектр услуг, предлагать более гибкий график работы, а сотрудникам учреждений - быть внимательными и вежливыми к получателем услуг.**

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

В 2025 году охваченные НОК учреждения культуры Свердловской области показали в целом высокий уровень удовлетворённости клиентов (получателей услуг) по всем критериям проверки и по сводному расчетному показателю – по общей итоговой оценке 138 организаций из 170 (81,2%) получили оценку свыше 90 баллов, в том числе 80 организаций (71,1%) свыше 95 баллов и 10 организаций (5,9%) свыше 99 баллов, то есть обеспечили доступность и открытость информации о деятельности организации, комфортные условия оказания услуг, достаточно условия для получения услуг посетителями-инвалидами, а опрос получателей услуг данных организаций подтвердилось удовлетворенность созданными условиями, доброжелательность и вежливость работников организаций на всех этапах оказания услуги и показал общую удовлетворённость посетителей учреждений и готовность рекомендовать их своим родственникам и знакомым.

Лишь 32 организации из 170 (18,8%) набрали по итоговому показателю менее 90 баллов и лишь одна организация (Муниципальное автономное учреждение культуры «Екатеринбургский театр современной хореографии» -79,0 баллов) набрала менее 80 баллов (как театрально-зрелищная она оценивалась только по критериям 1 и 3).

Среднее значение итогового общего показателя НОК 2025 года составило 93,76 балла, что на +1,04 балла выше, чем результат НОК 2024 года (92,72 балла) и на +5,13 балла выше, чем результат НОК 2022 года (по сопоставимому списку из 139 организаций).

За 3 года (с 2022 по 2025) большинству учреждений культуры Свердловской области (121 из 139 или 87,1%) удалось повысить свой результат, несмотря на существенное ужесточение в 2025 году методики фиксации выполнения показателей.

Рассматривая ситуацию по отдельным критериям в 2025 году, можно зафиксировать:

- очень существенный рост в 2025 году результатов оценки по критерию К3 «Доступность услуг для инвалидов» с 61,12 баллов в 2022 году до 73,44 баллов в 2025 году (то есть, на +12,33 балла по сопоставимому списку из 139 организаций);
- существенный рост в 2025 году результатов оценки по критерию К1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» с 89,59 баллов в 2022 году до 97,76 баллов в 2025 году (то есть на +8,17 балла по сопоставимому списку из 139 организаций);
- заметный рост в 2025 году результатов оценки по критерию К2. «Комфортность условий предоставления услуг» с 93,33 баллов в 2022 году до 98,37 баллов в 2025 году (то есть на +5,04 балла по сопоставимому списку из 139 организаций);
- практически отсутствие изменений по критериям К4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (+0,24 балла в 2025 году) и К5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (-0,39 балла в 2025 году), в связи с тем, что результаты по этим критериям практически по всем организациям итак очень высоки (свыше 99 баллов).

Проведенный анализ по установленным критериям и исходным показателям выявил наличие противоречий и факторов неудовлетворенности среди различных групп получателей услуг в учреждениях культуры.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» причины снижения показателей в 2025 году носят формальный характер: на информационных стендах, сайтах организаций, в помещениях и на прилегающей территории присутствуют не все требуемые материалы. Однако это не влияет на высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации - в среднем 99,32 балла по всем организациям. Таким образом, учреждениям культуры Свердловской области рекомендуется проверить, пополнить или

актуализировать нормативно установленную информацию на информационных стендах и сайтах.

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» результаты опроса получателей услуг в целом соответствуют уровню обеспечения комфортности, зафиксированному экспертами при посещении организаций: 97,36 балла по результатам опроса (п. 2.3) и 99,52 балла по результатам экспертной оценки (п. 2.1). При этом формальное наличие элементов комфорта (кулера, мягкого дивана, парковки) недостаточно: вода в кулере должна быть свежей и чистой с достаточным количеством стаканчиков; диваны - новыми, удобными и в достаточном количестве; парковка - заасфальтированной и с избытком мест на случай повышенной нагрузки. Кроме нормативных требований, различные категории получателей услуг имеют специфические ожидания, несоблюдение которых приводит к снижению удовлетворенности. Руководству учреждений, помимо соблюдения нормативов, следует уделить внимание вопросу повышения комфорта и удобства для разных категорий посетителей. Это возможно реализовать на основе рекомендаций, предоставленных в ходе исследования для конкретных учреждений, а также путем проведения дополнительных исследований.

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ситуация аналогична критерию 1, но усугубляется отсутствием значительного количества нормативно требуемых условий в организациях с многочисленными филиалами. Для некоторых получателей услуг эти условия могут казаться избыточными, поскольку опрос получателей услуг-инвалидов и их законных представителей показал удовлетворенность на уровне 96,56 баллов. Однако данное исследование не охватывает лиц с ограниченными возможностями, которые могли бы посещать учреждения культуры при наличии всех нормативных условий. Вероятно, многие из них воздерживаются от посещения именно из-за их отсутствия, в то время как посещающие удовлетворены обеспеченными для них условиями. Несмотря на преобладающую удовлетворенность, учреждениям культуры Свердловской области необходимо обеспечить все нормативно требуемые условия для расширения доступности услуг для других групп инвалидов. Для дальнейших исследований рекомендуется разделить инвалидов и их законных представителей, чтобы выявить различия в удовлетворенности: среди представителей можно обнаружить случаи, когда подопечные могли бы посещать учреждения, но не делают этого из-за отсутствия определенных условий. В отношении учреждений, которые оказывают услуги в зданиях, не допускающих или затрудняющих возможность переоборудования помещений с учетом доступности для инвалидов, рекомендуется проводить обучение (инструктаж) большего количества сотрудников по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории. Данное обучение должно сочетаться с размещением в необходимых местах (ступени, лестничные пролеты) кнопок вызова сотрудников для сопровождения инвалидов.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» значительных изменений не наблюдается, поскольку значение критерия близко к 100% (99,28 балла): практически все опрошенные получатели услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт или непосредственное оказание услуг очно или дистанционно. В отдельных организациях иногда фиксируются случаи недостаточно вежливого поведения отдельных сотрудников, но такие инциденты редки и требуют внимания только в конкретных случаях. Учреждениям культуры Свердловской области важно сохранить высокий уровень доброжелательности и вежливости, поддерживая мотивацию сотрудников (через премии, доски почета, переходящие вымпелы и т. д.). Учитывая специфику различных групп получателей услуг (инвалиды, дети, семьи с детьми, пенсионеры и другие), рекомендуется периодически проводить тренинги для работников, взаимодействующих с посетителями, разбирать на рабочих собраниях случаи

некорректного обращения (не только в своем учреждении), а также поддерживать эффективные каналы обратной связи для своевременного выявления причин неудовлетворенности.

Аналогичный вывод касается критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (где в 2025 году отмечен незначительный спад показателя результатов НОК): в целом достигнут высокий уровень удовлетворенности - 98,77 балла, который необходимо сохранить и в будущем. Несмотря на ограниченный объем информации от неудовлетворенных граждан, следует тщательно изучить причины их неудовлетворенности, в первую очередь - неудобный график работы для отдельных категорий посетителей. Эта проблема комплексна, поскольку индивидуальные графики часто не совпадают с коллективными мероприятиями. Перспективным направлением является расширение дистанционных форм оказания услуг (онлайн-посещение мероприятий, качественные записи с эффектом погружения на сайтах, дистанционные занятия). Для услуг, требующих личного присутствия, возможно создание дополнительных групп, секций или кружков (для работающих или учащихся во вторую смену), перенос занятий на выходные, праздники или каникулы. Причины неудовлетворенности указывают на необходимость регулярного расширения набора услуг, проведения ремонта, строительства новых помещений при необходимости, обновления репертуара, привлечения популярных коллективов и звезд на гастроли, обмена преподавателями, а также обеспечения комфортных условий для поддержания и роста интереса граждан.