



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Аналитический отчет по результатам проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры
Тюменской области

Тюмень, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Интерпретация и обобщение полученных данных	3
Территориальные и иные особенности деятельности организаций (учреждений) культуры Тюменской области	38
Интегральная оценка качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области.....	48
Ранжированный итоговый рейтинг организаций (учреждений) культуры Тюменской области.....	51
Предложения по повышению качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области	52
Приложение 1. Методика проведения независимой оценки	55
Приложение 2. Порядок расчета показателей и критериев,	56
характеризующих общие критерии оценки качества.....	56
Приложение 3. Инструментарий независимой оценки	70

Интерпретация и обобщение полученных данных

Для выявления качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры Тюменской области проведена независимая оценка.

Все работы выполнены в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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 РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в

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

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- 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 требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

- перечнем учреждений, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры Тюменской области (протокол от 16.01.2024 № 01).

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Количество респондентов рассчитано согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки (таблица 1). Все работы по сбору мнения получателей услуг проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п.п.	Организация	Количество посетителей за год (тыс)	Количество респондентов, принявших участие в опросе	Квота
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	1 068,33	507	500
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	2 108,32	1000	500

№ п.п.	Организация	Количество посетителей за год (тыс)	Количество респондентов, принявших участие в опросе	Квота
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	699,189	502	500
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	70,366	585	500
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	237,352	862	500
6	МАУК Центр русской культуры	125,541	536	500
7	МАУК «Центр татарской культуры»	135,435	503	500
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	931,308	646	500
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	1 903,99	580	500
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	137,356	662	500
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	863,845	521	500
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	587,366	575	500
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	1 238,66	516	500
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	142	630	500
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	334,816	635	500
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	441,497	552	500
17	МАУК «Арт-Вояж»	377,949	721	500
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	272,781	514	500
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	916,144	633	500
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	733,27	620	500
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	145,678	547	500
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	820,577	765	500
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	311,856	508	500
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	317,917	522	500
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	286,955	574	500

№ п.п.	Организация	Количество посетителей за год (тыс)	Количество респондентов, принявших участие в опросе	Квота
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	236,111	510	500
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	256,547	525	500
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	411,55	719	500
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	798,804	555	500

Результаты независимой оценки в разрезе показателей

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№ п.п.	Организация	Количество информационных объектов на стенде	МАХ количество информационных объектов на стенде	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте	МАХ количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	10	10	100	12	12	100	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	10	10	100	9	12	75	87,5
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	10	10	100	11	12	91,7	95,8
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	10	10	100	12	12	100	100
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	10	10	100	11	12	91,7	95,8
6	МАУК Центр русской культуры	10	10	100	3	11	27,3	63,6

№ п.п.	Организация	Количество информационных объектов на стенде	МАХ количество информационных объектов на стенде	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте	МАХ количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	Итоговый балл
7	МАУК «Центр татарской культуры»	10	10	100	12	12	100	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	10	10	100	12	12	100	100
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	10	10	100	9	12	75	87,5
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	10	10	100	10	12	83,3	91,7
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	10	10	100	11	12	91,7	95,8
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	10	10	100	10	12	83,3	91,7
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	10	10	100	10	12	83,3	91,7
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	10	10	100	10	11	90,9	95,5
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	10	10	100	8	11	72,7	86,4
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	10	10	100	7	12	58,3	79,2
17	МАУК «Арт-Вояж»	10	10	100	10	12	83,3	91,7
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	10	10	100	8	12	66,7	83,3
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	10	10	100	12	12	100	100
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	10	10	100	11	12	91,7	95,8

№ п.п.	Организация	Количество информационных объектов на стенде	МАХ количество информационных объектов на стенде	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте	МАХ количество информационных объектов на сайте	Информативность сайта	Итоговый балл
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	10	10	100	11	12	91,7	95,8
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	10	10	100	11	12	91,7	95,8
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	10	10	100	11	12	91,7	95,8
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	10	10	100	10	12	83,3	91,7
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	10	10	100	12	12	100	100,0
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	10	10	100	12	12	100	100,0
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	10	10	100	12	12	100	100,0
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	10	10	100	10	12	83,3	91,7
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	10	10	100	9	12	75	87,5

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем

услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№ п.п.	Организация	Т е л е ф о н	Э л е к т р о н н а я п о ч т а	« Ч З В » * *	А н к е т а или с с ы л к а н а н е е * * *	И т о г о в ы й б а л л
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	+	+	+	+	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	+	+	+	-	90
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	+	+	+	+	100
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	+	+	+	-	90
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	+	+	+	+	100
6	МАУК Центр русской культуры	+	+	-	+	90
7	МАУК «Центр татарской культуры»	+	+	+	+	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	+	+	+	+	100
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	+	+	+	+	100
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	+	+	+	-	90
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	+	+	+	+	100
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	+	+	+	+	100
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	+	+	+	+	100
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	+	+	+	+	100
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	+	+	+	-	90
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	100
17	МАУК «Арт-Вояж»	+	+	+	-	90
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	+	+	+	-	90
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация	Телефон	Электронная почта	«ЧЗВ»**	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	+	+	+	+	100
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	+	+	+	+	100
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	+	+	+	+	100
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	+	+	+	+	100
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	+	+	+	+	100
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	+	+	+	+	100
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	+	+	+	+	100
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	+	+	+	+	100
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	+	+	+	+	100
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы. В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.*

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№ п.п.	Организация	Количество оцененных страниц	Количество удовлетворенных	Баллы по стандарту	Количество оцененных страниц	Количество удовлетворенных	Баллы по сайту	Итого баллов
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	414	401	96,9	458	425	92,8	94,9
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	521	509	97,7	531	498	93,8	95,8
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	930	926	99,6	949	929	97,9	98,8
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	481	478	99,4	482	473	98,1	98,8
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	565	560	99,1	523	513	98,1	98,6
6	МАУК Центр русской культуры	828	824	99,5	741	737	99,5	99,5
7	МАУК «Центр татарской культуры»	510	509	99,8	471	465	98,7	99,3
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	441	423	95,9	372	347	93,3	94,6
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	592	584	98,6	579	569	98,3	98,5
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	651	649	99,7	644	640	99,4	99,6
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	484	479	99	465	452	97,2	98,1

№ п.п.	Организация	Количество оценщиков	Количество удовлетворительных	Баллы по среднему	Количество оценок их сайтов	Количество отзывов о них	Баллы по сайту	Итого вый балл
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	426	419	98,4	406	401	98,8	98,6
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	498	494	99,2	494	489	99	99,1
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	604	599	99,2	597	594	99,5	99,4
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	617	615	99,7	612	611	99,8	99,8
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	521	519	99,6	497	497	100	99,8
17	МАУК «Арт-Вояж»	655	650	99,2	636	633	99,5	99,4
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	512	511	99,8	511	510	99,8	99,8
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	530	528	99,6	488	481	98,6	99,1
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	576	574	99,7	531	524	98,7	99,2
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	517	515	99,6	479	476	99,4	99,5
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	737	735	99,7	733	733	100	99,9
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	435	417	95,9	356	337	94,7	95,3
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	453	442	97,6	423	413	97,6	97,6
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	539	534	99,1	484	479	99	99,1

№ п.п.	Организация	Количество оценщиков	Количество отзывов	Баллы по среднему	Количество оценок	Количество отзывов	Баллы по сайту	Итого баллов
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	411	397	96,6	401	386	96,3	96,5
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	481	472	98,1	423	412	97,4	97,8
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	637	629	98,7	565	558	98,8	98,8
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	516	516	100	480	471	98,1	99,1

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг. В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

№ п.п.	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигационной организации	Наличие и доступность пунктов питания в ойвод	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	+	+	+	+	+	+	+	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	+	+	+	+	+	+	+	100
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	+	+	+	+	+	+	+	100
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	+	+	+	+	+	+	+	100
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	+	+	+	+	+	+	+	100
6	МАУК Центр русской культуры	+	+	+	+	+	+	+	100
7	МАУК «Центр татарской культуры»	+	+	+	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигационной организации	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	+	+	+	+	+	+	+	100
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	+	100
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	+	+	+	+	+	+	+	100
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	+	+	+	+	+	+	+	100
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	+	+	+	+	+	+	+	100
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	+	+	+	+	+	+	+	100
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	+	+	+	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и полнота навигационной информации	Наличие и доступность пунктов питания	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итого вый балл
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	+	+	+	+	+	+	+	100
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	+	100
17	МАУК «Арт-Вояж»	+	+	+	+	+	+	+	100
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	+	+	+	+	+	+	+	100
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	+	+	+	+	+	+	+	100
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	+	+	+	+	+	+	+	100
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	+	+	+	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и полнота навигационной информации	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	+	+	+	+	+	+	+	100
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	+	+	+	+	+	+	+	100
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	+	+	+	+	+	+	+	100
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	+	+	+	+	+	+	+	100
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	+	+	+	+	+	+	+	100
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	+	+	+	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие информации на веб-сайте организации	Наличие информации в публичной базе данных	Наличие доступности санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	+	+	+	+	+	+	+	100
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	+	+	+	+	+	+	+	100

2.2 *Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется.

Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.

2.3 *Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.* В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному

критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

№ п.п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	507	459	90,5
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	580	549	94,7
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	1000	994	99,4
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	502	493	98,2
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	585	564	96,4
6	МАУК Центр русской культуры	862	732	84,9
7	МАУК «Центр татарской культуры»	536	531	99,1
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	503	362	72
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	646	633	98
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	662	661	99,8
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	521	491	94,2
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	575	568	98,8
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	516	509	98,6
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	630	627	99,5
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	635	623	98,1
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	552	552	100
17	МАУК «Арт-Вояж»	721	694	96,3

№ п.п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	514	513	99,8
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	633	605	95,6
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	620	580	93,5
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	547	544	99,5
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	765	760	99,3
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	508	447	88
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	522	457	87,5
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	574	550	95,8
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	510	496	97,3
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	525	453	86,3
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	719	683	95
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	555	523	94,2

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

№ п.п.	Организация	Оборудование входных групп па нд ус ам и	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, пору чней, расширенных дверных проемов	Наличие специальных кресел	Наличие специально оборудованного санитарно- гигиенического помещения	Итого балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	+	+	+	+	+	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	+	+	+	+	+	100
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	+	+	+	+	+	100
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	+	+	+	+	+	100
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	+	+	+	+	+	100
6	МАУК Центр русской культуры	+	-	-	-	-	20
7	МАУК «Центр татарской культуры»	+	+	+	+	+	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	+	+	+	-	+	80

№ п.п.	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручей, расширенных дверных проемов	Наличие специальных кресел -колясок	Наличие специально оборудованного санитарно- гигиенического помещения	Итого балл
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	+	+	+	-	+	80
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	+	-	+	-	+	60
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	+	+	+	+	+	100
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	+	+	+	+	+	100
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	+	+	+	+	+	100
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	+	-	+	-	-	40
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	+	-	+	-	-	40
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	+	-	+	-	+	60

№ п.п.	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручей, расширенных дверных проемов	Наличие специальных оборудований санитарно- гигиенического помещения	Итого балл
17	МАУК «Арт-Вояж»	+	+	+	+	100
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	+	+	+	+	100
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	+	+	+	+	100
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	+	+	+	+	100
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	+	+	+	+	100
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	+	+	+	+	100

№ п.п.	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручей, расширенных дверных проемов	Наличие специальных кресел - колясок	Наличие специально оборудованного санитарно- гигиенического помещения	Итого балл
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	+	+	+	-	+	80
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	+	+	+	-	+	80
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	+	+	+	-	+	80
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	+	+	+	-	+	80
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	+	+	+	-	+	80
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	+	+	+	-	+	80
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	+	+	+	-	+	80

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№ п.п.	Организация	Ду бл ир ов ан ие зв ук ов ой и зр ит ел ьн ой ин фо рм ац ии	Ду бл ир ов ан ие на дп ис ей рель еф но - точ ечн ым шриф то м Брай ля	Во зм ож но сть пред оста вл ения услу г суд оп ер ев од чи ка	Н а л ич ие са ль те р на тив но й ве рс ии са й та о рг а ни за ци и д л я и н ва ли до в по з ре н	Помо щь, оказы ваема я работ никам и органи зации, проше дшим и необх одимо е обуче ние по сопро вожде нию инвал идов в органи зации	Н а л ич ие воз мо ж но сти пре дос та вл ения услу г вед и ста н ци он но м ре жи ме или на	Ит ог ов ый ба лл
-----------	-------------	---	--	---	--	--	---	--

					и ю		Д О М У	
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	+	+	+	+	+	+	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	+	+	-	+	+	+	100
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	+	+	+	+	+	+	100
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	+	+	-	+	+	+	100
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	-	+	+	+	+	+	100
6	МАУК Центр русской культуры	-	+	+	-	+	+	80
7	МАУК «Центр татарской культуры»	+	+	+	+	+	+	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	+	+	-	+	+	+	100
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	100
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	+	+	-	+	+	+	100
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	+	+	+	+	+	+	100
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	+	+	-	+	+	+	100
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	-	+	+	+	+	+	100
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	-	-	-	+	+	+	60
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	+	-	-	+	+	+	80
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	-	+	-	+	+	+	80

17	МАУК «Арт-Вояж»	+	+	-	+	+	+	100
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	+	+	-	+	+	+	100
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	+	+	-	+	+	+	100
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	+	+	-	+	+	+	100
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	+	+	-	+	+	+	100
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	+	+	-	+	+	+	100
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	+	+	-	+	+	+	100
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	+	+	-	+	+	+	100
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	+	+	-	+	+	+	100
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	+	+	-	+	+	+	100
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	+	+	-	+	+	+	100
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	+	+	-	+	+	+	100
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	+	+	-	+	+	+	100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

№ п.п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	32	32	100
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	54	51	94,4
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	150	146	97,3
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	92	85	92,4
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	62	60	96,8
6	МАУК Центр русской культуры	137	136	99,3
7	МАУК «Центр татарской культуры»	102	101	99
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	40	38	95
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	101	100	99
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	87	85	97,7
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	32	29	90,6
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	114	112	98,2
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	106	105	99,1
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	253	250	98,8
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	49	44	89,8
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	131	125	95,4

№ п.п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
17	МАУК «Арт-Вояж»	136	132	97,1
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	25	25	100
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	58	55	94,8
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	77	69	89,6
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	138	137	99,3
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	123	122	99,2
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	47	45	95,7
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	136	132	97,1
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	80	80	100
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	49	46	93,9
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	87	84	96,6
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	134	127	94,8
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	95	89	93,7

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	507	486	95,9
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	580	565	97,4
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	1000	985	98,5
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	502	497	99
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	585	579	99
6	МАУК Центр русской культуры	862	841	97,6
7	МАУК «Центр татарской культуры»	536	531	99,1
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	503	485	96,4
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	646	643	99,5
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	662	657	99,2
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	521	515	98,8

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	575	570	99,1
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	516	513	99,4
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	630	629	99,8
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	635	632	99,5
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	552	549	99,5
17	МАУК «Арт-Вояж»	721	703	97,5
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	514	512	99,6
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	633	622	98,3
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	620	615	99,2
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	547	545	99,6
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	765	765	100
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	508	471	92,7
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	522	519	99,4
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	574	570	99,3
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	510	492	96,5
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	525	494	94,1
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	719	713	99,2
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	555	553	99,6

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	507	490	96,6
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	580	574	99
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	1000	994	99,4
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	502	496	98,8
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	585	579	99
6	МАУК Центр русской культуры	862	856	99,3
7	МАУК «Центр татарской культуры»	536	532	99,3
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	503	485	96,4
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	646	642	99,4
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	662	657	99,2
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	521	515	98,8
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	575	572	99,5

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	516	514	99,6
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	630	628	99,7
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	635	634	99,8
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	552	551	99,8
17	МАУК «Арт-Вояж»	721	712	98,8
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	514	512	99,6
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	633	623	98,4
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	620	618	99,7
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	547	545	99,6
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	765	765	100
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	508	500	98,4
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	522	514	98,5
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	574	572	99,7
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	510	497	97,5
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	525	505	96,2
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	719	716	99,6
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	555	555	100

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	372	356	95,7
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	456	451	98,9
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	865	863	99,8
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	470	467	99,4
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	524	523	99,8
6	МАУК Центр русской культуры	707	705	99,7
7	МАУК «Центр татарской культуры»	429	429	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	330	324	98,2
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	542	541	99,8
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	629	628	99,8
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	438	436	99,5
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	440	439	99,8
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	458	458	100
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	596	595	99,8
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	591	591	100

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	529	529	100
17	МАУК «Арт-Вояж»	606	604	99,7
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	511	510	99,8
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	443	438	98,9
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	520	519	99,8
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	481	480	99,8
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	722	721	99,9
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	296	290	98
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	404	402	99,5
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	441	439	99,5
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	310	304	98,1
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	379	373	98,4
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	606	602	99,3
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	477	477	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания
услуг

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество готовых рекомендовать	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	507	491	96,8
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	580	570	98,3
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	1000	998	99,8
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	502	498	99,2
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	585	578	98,8
6	МАУК Центр русской культуры	862	852	98,8
7	МАУК «Центр татарской культуры»	536	532	99,3
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	503	478	95
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	646	644	99,7
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	662	658	99,4
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	521	510	97,9
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	575	573	99,7
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	516	515	99,8

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество готовых рекомендовать	Итоговый балл
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	630	628	99,7
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	635	633	99,7
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	552	550	99,6
17	МАУК «Арт-Вояж»	721	717	99,4
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	514	512	99,6
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	633	619	97,8
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	620	612	98,7
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	547	545	99,6
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	765	765	100
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	508	483	95,1
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	522	514	98,5
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	574	565	98,4
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	510	495	97,1
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	525	492	93,7
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	719	714	99,3
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	555	552	99,5

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное**

количество баллов по данному критерию – 100 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	507	479	94,5
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	580	556	95,9
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	1000	982	98,2
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	502	499	99,4
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	585	580	99,1
6	МАУК Центр русской культуры	862	828	96,1
7	МАУК «Центр татарской культуры»	536	531	99,1
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	503	465	92,4
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	646	637	98,6
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	662	659	99,5
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	521	512	98,3
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	575	561	97,6
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	516	515	99,8
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	630	629	99,8
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	635	632	99,5
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	552	551	99,8
17	МАУК «Арт-Вояж»	721	712	98,8

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	514	512	99,6
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	633	620	97,9
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	620	609	98,2
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	547	543	99,3
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	765	765	100
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	508	475	93,5
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	522	510	97,7
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	574	561	97,7
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	510	484	94,9
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	525	491	93,5
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	719	712	99
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	555	547	98,6

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	507	483	95,3
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	580	571	98,4
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	1000	995	99,5
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	502	501	99,8
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	585	582	99,5
6	МАУК Центр русской культуры	862	831	96,4
7	МАУК «Центр татарской культуры»	536	532	99,3
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	503	482	95,8
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	646	642	99,4
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	662	658	99,4
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	521	516	99
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	575	573	99,7
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	516	514	99,6
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	630	628	99,7
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	635	632	99,5
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	552	551	99,8
17	МАУК «Арт-Вояж»	721	717	99,4
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	514	513	99,8

№ п.п.	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	633	624	98,6
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	620	617	99,5
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	547	546	99,8
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	765	764	99,9
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	508	487	95,9
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	522	505	96,7
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	574	563	98,1
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	510	497	97,5
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	525	488	93
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	719	714	99,3
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	555	555	100

Территориальные и иные особенности деятельности организаций (учреждений) культуры Тюменской области

В рамках проведения независимой оценки, в соответствии с утвержденным перечнем показателей в организациях (учреждениях) культуры Тюменской области, выявлен ряд недостатков, а именно:

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа официальных сайтов.

№ п.п.	Организация	Замечания
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	-
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и отчеты их выполнения.
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	На сайте организации отсутствует следующая информация: копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	-
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	На сайте организации отсутствует следующая информация: копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

№ п.п.	Организация	Замечания
6	МАУК Центр русской культуры	<p>На сайте организации отсутствует следующая информация: место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)); структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; режим, график работы организации культуры; материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и отчеты их выполнения.</p>
7	МАУК «Центр татарской культуры»	-
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	-
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	<p>На сайте организации отсутствует следующая информация: учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)); копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); результаты независимой оценки качества условий оказания</p>

№ п.п.	Организация	Замечания
		услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и отчеты их выполнения.
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	На сайте организации отсутствует следующая информация: копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	На сайте организации отсутствует следующая информация: дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; материально-техническое обеспечение предоставления услуг; результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и отчеты их выполнения.

№ п.п.	Организация	Замечания
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	На сайте организации отсутствует следующая информация: дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)); материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и отчеты их выполнения.
17	МАУК «Арт-Вояж»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	На сайте организации отсутствует следующая информация: дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

№ п.п.	Организация	Замечания
19	МАУК Заводоуковского городского округа «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	-
20	АУК муниципального образования Заводоуковский городской округ «Районный центр культуры и досуга»	На сайте организации отсутствует следующая информация: копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
21	АУК муниципального образования Заводоуковский городской округ «Заводоуковский краеведческий музей»	На сайте организации отсутствует следующая информация: учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)).
22	АУК муниципального образования Заводоуковский городской округ «Заводоуковский библиотечный центр»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
23	МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры и досуга «Родонит»	На сайте организации отсутствует следующая информация: копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
24	МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры и досуга «Премьера»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
25	МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры и досуга «Юность»	-
26	МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	-
27	МАУ Тюменского муниципального района	-

№ п.п.	Организация	Замечания
	«Центр культуры и досуга «Калинка»	
28	МАУ Тюменского муниципального района «Центр культуры и досуга «Родник»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	На сайте организации отсутствует следующая информация: материально-техническое обеспечение предоставления услуг; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и отчеты их выполнения.

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе изучения дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, размещенных на официальных сайтах

№ п.п.	Организация	Замечания
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	-
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	В организации культуры отсутствует анкета для выражения мнения получателями услуг, Qr код или ссылка на неё.
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	-
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	В организации культуры отсутствует анкета для выражения мнения получателями услуг, Qr код или ссылка на неё.
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	-
6	МАУК Центр русской культуры	-
7	МАУК «Центр татарской культуры»	-
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	-

9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	-
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	В организации культуры отсутствует анкета для выражения мнения получателями услуг, Qr код или ссылка на неё.
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	-
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	-
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	-
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	-
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	В организации культуры отсутствует анкета для выражения мнения получателями услуг, Qr код или ссылка на неё.
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	-
17	МАУК «Арт-Вояж»	В организации культуры отсутствует анкета для выражения мнения получателями услуг, Qr код или ссылка на неё.
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	В организации культуры отсутствует анкета для выражения мнения получателями услуг, Qr код или ссылка на неё.
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	-
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	-
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	-
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	-
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	-
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	-
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	-
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	-
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	-
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	-

29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	-
----	--	---

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе изучения
доступности среды/услуг для инвалидов

№ п.п.	Организация	Замечания
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	-
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	-
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	В организации отсутствует: дублирование звуковой и зрительной информации;
6	МАУК Центр русской культуры	В организации отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; дублирование звуковой и зрительной информации; альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.
7	МАУК «Центр татарской культуры»	-
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски;
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	В организации отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	-
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	В организации отсутствует: дублирование звуковой и зрительной информации;
14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	В организации отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств

№ п.п.	Организация	Замечания
		инвалидов; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; дублирование звуковой и зрительной информации; дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	В организации отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; дублирование надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	В организации отсутствует: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; дублирование звуковой и зрительной информации; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
17	МАУК «Арт-Вояж»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	В организации отсутствует: возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.

№ п.п.	Организация	Замечания
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	В организации отсутствует: сменные кресла-коляски; возможность предоставления услуг сурдопереводчика.

**Интегральная оценка качества работы организаций (учреждений)
культуры Тюменской области**

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) культуры Тюменской области, **итоговый балл отрасли культуры составил 96,77 баллов.**

Итоговые значения показателей по результатам независимой оценки

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг		Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5
			0,3	0,3	0,4		0,5	0,5		0,3	0,4	0,3		0,4	0,4	0,2		0,3	0,2	0,5	
			1.1.	1.2.	1.3.		2.1.	2.3.		3.1.	3.2.	3.3.		4.1.	4.2.	4.3.		5.1.	5.2.	5.3.	
1	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	96,98	100	100	94,9	97,9	100	90,5	95,3	100	100	100	100	95,9	96,6	95,7	96,1	96,8	94,5	95,3	95,6
2	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	96,69	87,5	90	95,8	91,6	100	94,7	97,4	100	100	94,4	98,3	97,4	99	98,9	98,3	98,3	95,9	98,4	97,9
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	99,12	95,8	100	98,75	98,3	100	99,4	99,7	100	100	97,3	99,2	98,5	99,4	99,8	99,1	99,8	98,2	99,5	99,3
4	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	98,37	100	90	98,75	96,5	100	98,2	99,1	100	100	92,4	97,7	99	98,8	99,4	99	99,2	99,4	99,8	99,5
5	МАУК «Дом культуры «Поиск»	98,76	95,8	100	98,6	98,2	100	96,4	98,2	100	100	96,8	99	99	99	99,8	99,2	98,8	99,1	99,5	99,2
6	МАУК Центр русской культуры	88,38	63,6	90	99,5	85,9	100	84,9	92,5	20	80	99,3	67,8	97,6	99,3	99,7	98,7	98,8	96,1	96,4	97,1
7	МАУК «Центр татарской культуры»	99,51	100	100	99,25	99,7	100	99,1	99,6	100	100	99	99,7	99,1	99,3	100	99,4	99,3	99,1	99,3	99,3
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	93,60	100	100	94,6	97,8	100	72	86	80	100	95	92,5	96,4	96,4	98,2	96,8	95	92,4	95,8	94,9
9	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	97,44	87,5	100	98,45	95,6	100	98	99	80	100	99	93,7	99,5	99,4	99,8	99,5	99,7	98,6	99,4	99,3
10	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	96,05	91,7	90	99,55	94,3	100	99,8	99,9	60	100	97,7	87,3	99,2	99,2	99,8	99,3	99,4	99,5	99,4	99,4
11	МАУК «Центр искусств и культуры»	97,95	95,8	100	98,1	98	100	94,2	97,1	100	100	90,6	97,2	98,8	98,8	99,5	98,9	97,9	98,3	99	98,5
12	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	98,90	91,7	100	98,6	96,9	100	98,8	99,4	100	100	98,2	99,5	99,1	99,5	99,8	99,4	99,7	97,6	99,7	99,3
13	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	99,09	91,7	100	99,1	97,1	100	98,6	99,3	100	100	99,1	99,7	99,4	99,6	100	99,6	99,8	99,8	99,6	99,7

14	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	92,65	95,5	100	99,35	98,4	100	99,5	99,8	40	60	98,8	65,6	99,8	99,7	99,8	99,8	99,7	99,8	99,7	99,7
15	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	92,42	86,4	90	99,75	92,8	100	98,1	99,1	40	80	89,8	70,9	99,5	99,8	100	99,7	99,7	99,5	99,5	99,6
16	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	94,35	79,2	100	99,8	93,7	100	100	100	60	80	95,4	78,6	99,5	99,8	100	99,7	99,6	99,8	99,8	99,7
17	МАУК «Арт-Вояж»	97,85	91,7	90	99,35	94,2	100	96,3	98,2	100	100	97,1	99,1	97,5	98,8	99,7	98,5	99,4	98,8	99,4	99,3
18	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	98,23	83,3	90	99,8	91,9	100	99,8	99,9	100	100	100	100	99,6	99,6	99,8	99,6	99,6	99,6	99,8	99,7
19	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	98,51	100	100	99,1	99,6	100	95,6	97,8	100	100	94,8	98,4	98,3	98,4	98,9	98,5	97,8	97,9	98,6	98,2
20	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	98,12	95,8	100	99,2	98,4	100	93,5	96,8	100	100	89,6	96,9	99,2	99,7	99,8	99,5	98,7	98,2	99,5	99
21	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,47	95,8	100	99,5	98,6	100	99,5	99,8	100	100	99,3	99,8	99,6	99,6	99,8	99,6	99,6	99,3	99,8	99,6
22	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	99,61	95,8	100	99,85	98,7	100	99,3	99,7	100	100	99,2	99,8	100	100	99,9	100	100	100	99,9	100
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	94,96	95,8	100	95,3	96,9	100	88	94	80	100	95,7	92,7	92,7	98,4	98	96	95,1	93,5	95,9	95,2
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	95,98	91,7	100	97,6	96,5	100	87,5	93,8	80	100	97,1	93,1	99,4	98,5	99,5	99,1	98,5	97,7	96,7	97,4
25	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	97,83	100	100	99,5	99,6	100	95,8	97,9	80	100	100	94	99,3	99,7	99,5	99,5	98,4	97,7	98,1	98,1
26	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	96,70	100	100	96,45	98,6	100	97,3	98,7	80	100	93,9	92,2	96,5	97,5	98,1	97,2	97,1	94,9	97,5	96,9
27	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	94,87	100	100	97,75	99,1	100	86,3	93,2	80	100	96,6	93	94,1	96,2	98,4	95,8	93,7	93,5	93	93,3
28	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	97,11	91,7	100	98,75	97	100	95	97,5	80	100	94,8	92,4	99,2	99,6	99,3	99,4	99,3	99	99,3	99,2
29	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	96,90	87,5	100	99,5	95,9	100	94,2	97,1	80	100	93,7	92,1	99,6	100	100	99,8	99,5	98,6	100	99,6

**Ранжированный итоговый рейтинг организаций (учреждений) культуры
Тюменской области**

№	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению
1	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский библиотечный центр»	99,61
2	МАУК «Центр татарской культуры»	99,51
3	АУК МО Заводоуковский ГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,47
4	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	99,12
5	МАУК «Объединение Ишимский городской культурный центр»	99,09
6	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Тобольска»	98,90
7	МАУК «Дом культуры «Поиск»	98,76
8	МАУК Заводоуковского ГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»	98,51
9	МАУК «Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко»	98,37
10	МАУК «Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска»	98,23
11	АУК МО Заводоуковский ГО «Районный центр культуры и досуга»	98,12
12	МАУК «Центр искусств и культуры»	97,95
13	МАУК «Арт-Вояж»	97,85
14	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Юность»	97,83
15	МАУК «Централизованная городская библиотечная система»	97,44
16	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родник»	97,11
17	ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»	96,98
18	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского МР»	96,90
19	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Вернисаж»	96,70
20	ГАУК ТО «Тюменское музейно-просветительское объединение»	96,69
21	МАУК «Центр сибирско-татарской культуры»	96,05
22	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Премьера»	95,98
23	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Родонит»	94,96
24	МАУ Тюменского МР «Центр культуры и досуга «Калинка»	94,87
25	МАУК «Ишимская городская централизованная библиотечная система»	94,35
26	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	93,60
27	МАУК «Цирковая студия «Мечта»	92,65
28	МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	92,42
29	МАУК Центр русской культуры	88,38

Предложения по повышению качества работы организаций (учреждений) культуры Тюменской области

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости организаций (учреждений) культуры устранить выявленные недостатки информационных стендов и официальных сайтов организаций. Важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организаций на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах; продолжение деятельности по совершенствованию навигации и поисковой системы на официальных сайтах, удобных и доступных для получателей услуг; продолжение на официальных сайтах, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системной поддержки работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо предпринять меры по устранению выявленных недостатков; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организаций по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организаций; продолжение работы по ремонту и оборудованию санитарно-гигиенических помещений и обеспечение комфортности их использования (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец или электросушилок, устранение специфических запахов и др.).

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с

ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на поддержку качества прилегающих к организациям территорий с выделенными стоянками для автотранспортных средств людей с инвалидностью; обеспечение для получателей услуг с инвалидностью по слуху и зрению дублирования звуковой и зрительной информации; дублирования надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; предоставления людям с инвалидностью по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); обеспечение возможности предоставления услуг получателям услуг с ограниченными возможностями в дистанционном режиме и/или на дому; обеспечение наличия сотрудников организаций, готовых сопровождать получателей услуг, имеющих ограниченные возможности, при передвижении их по организации.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организаций важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организациях, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организаций. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организаций, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организаций, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организаций по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

Также для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации / недостатки / пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса. (Приложение 1)

Приложение 1. Методика проведения независимой оценки

Оказание услуг проходило в рамках независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Тюменской области. В рамках оказания услуг, независимая оценка качества оказания услуг была проведена для 29 учреждений культуры Тюменской области.

В качестве методов сбора информации для оценки выступили:

- Опрос получателей услуг;
- Контент анализ официальных сайтов;
- Невключенное наблюдение в организациях.

Опрос получателей услуг проходил в соответствии с анкетой для опроса получателей услуг. Опрос получателей услуг проходил в электронной форме при помощи сервиса Тестограф.

Контент анализ официальных сайтов организаций социального обслуживания проходил в соответствии с бланком контент-анализа официальных сайтов. В бланке отмечалось отсутствие или наличие информационных объектов на официальном сайте организации, дистанционных способов взаимодействия с получателями, а также версия сайта для слабовидящих.

Включенное наблюдение в организациях социального обслуживания проходило в соответствии с бланком изучения условий оказания услуг. В бланке изучения условий оказания услуг отмечалось отсутствие или наличие информационных объектов на информационном стенде организации, наличие или отсутствие параметров комфортности, параметров доступности организации и прилегающей территории для инвалидов, а также параметров доступности самих услуг для инвалидов.

На основании полученных данных по всем методам проведения исследования рассчитан и составлен итоговый рейтинг для каждого учреждения.

Приложение 2. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации" ($P_{инф}$) определяется по формуле:

где

$I_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

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

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте

организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" ($P_{\text{откр.уд.}}$), определяется по формуле:

где

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

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

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

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

ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

где:

$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)" ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

<1> Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы - [статья 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статья 23.1](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статья 8.1](#) Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563; 2017, N 50, ст. 7563).

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга

предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания $\langle 2 \rangle$, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на срока - 100 баллов);

 $\langle 2 \rangle$ В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в [разделе VIII](#) Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, N 51, ст. 7806; 2018, N 18, ст. 2639).

$U_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" ($P_{уд}^{комф}$) определяется по формуле:

где

$U_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

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

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" ($P_{дост}^{орг}$) определяется по формуле:

где:

$T_{дост}^{орг}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{дост}^{орг}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ($P_{дост}^{услуг}$) определяется по формуле:

где:

$T_{дост}^{услуг}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности,

позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

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

где

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

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

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

где

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

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

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

где

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

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

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

где

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

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

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

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была

возможность выбора организации социальной сферы)" ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

где

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

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

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

где

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

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

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

где

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

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

Показатели оценки качества условий оказания услуг

организациями социальной сферы, рассчитываются:

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

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, <3> в отношении которых проведена независимая оценка качества;

<3> В соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 79.1](#) Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6724; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 95.2](#) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание

законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563), [статьей 23.1](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 52, ст. 7007; 2014, N 30, ст. 4257; 2017, N 50, ст. 7563).

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по

n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в [пунктах 4 - 8](#) Единого порядка.

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

где:

S^{ou} - показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} - показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

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

в) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

где

S^o - показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской Федерации

Федерации;

V - количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации - "результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы" <5>) рассчитывается по формуле:

<5> [Пункт 24](#) Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 20, ст. 2821).

где:

S^u - показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

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

Q_u - количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

д) показатель оценки качества в целом по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

где

S^r - показатель оценки качества в целом по Российской Федерации;

R - количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления - "результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований" <6>) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в [подпунктах "б"](#) и ["г"](#) настоящего пункта Единого порядка.

<6> [Указ](#) Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов" (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. N 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 18, ст. 2003; 2010, N 20, ст. 2432; 2012, N 43, ст. 5815; 2016, N 45, ст. 6240; 2018, N 20, ст. 2821).

Приложение 3. Инструментарий независимой оценки

Бланк анализа официальных сайтов

Контент анализ официальных сайтов учреждений

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)

1.1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+
Всего	13 (11*)

Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями

№ показателя	Параметры	Наличие	Отсутствие	Функционирование
1.2	Телефон	1	2	3
	Электронная почта	1	2	3
	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	1	2	3
	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	1	2	3
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	2	3

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ показателя	Параметры	Наличие	Отсутствие
3.2	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	1	2

Бланк наблюдения условий осуществления услуг

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)

**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 (учреждений)**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации
I. Общая информация об организации культуры	
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+
Режим, график работы организации культуры	+
II. Информация о деятельности организации культуры	
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *
III. Информация о независимой оценке качества	
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+
Всего	10 (8*)

№ показателя	Параметры показателя	Наличие	Отсутствие
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			
2.1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	1	2
	наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	1	2
	наличие и доступность питьевой воды;	1	2
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1	2
	санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	1	2
	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	2
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			
3.1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1	2
	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1	2
	адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1	2
	сменных кресел-колясок	1	2
	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	1	2
3.2	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1	2
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1	2
	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	2
	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории	1	2
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	2

1. Да

2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение (кассир, администратор и пр.)?

1. Да

2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение (директор, библиотекарь, специалист, методист, музейный работник, художественный руководитель и пр.)?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет (переход к вопросу №12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения / жалоб / предложений / получения консультации по оказываемым услугам и пр.)??

1. Да

2. Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение родственникам и знакомым (или могли бы Вы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)?

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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

1. Да

2. Нет

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