

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
КУЛЬТУРЫ, УЧРЕДИТЕЛЕМ КОТОРЫХ ЯВЛЯЕТСЯ
КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ КУЛЬТУРЫ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Директор ООО «Тверской центр
социологических и маркетинговых
исследований»



Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д.филос.н., профессор  Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук  Э.М. Вишнякова

К.соц.н., доцент  А.В. Вайсбург

К. филос. наук  О.Ю. Верпатова

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	15
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	15
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	21
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	24
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	31
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	35
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	39
ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	47
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	49
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	50
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	51
ПРИЛОЖЕНИЯ	62
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	62
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	69
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	71
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	73

ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосвязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий осуществления деятельности организаций социальной сферы. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий оказания услуг; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями оказания услуг.

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания организациями культуры являются:

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 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» (ч. 2 ст. 12).
2. Приказ Министерства труда России от 31 мая 2018 года №344-н «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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) и Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры,

охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

3. Методика 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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Независимая оценка организаций культуры проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 марта 2018 года).

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в	100 баллов	30%	30 баллов

	информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".			
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования	100 баллов	50%	50 баллов

	услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети	100 баллов	40%	40 баллов

	"Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи	100 баллов	20%	20 баллов

	на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

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

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Цель исследования - оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Задачи исследования:

- провести анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
- изучить комфортность условий предоставления услуг;
- описать доступность услуг для инвалидов;
- выявить доброжелательность, вежливость работников организации;
- охарактеризовать удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объектом исследования выступили:

1. Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония» (ГАУК «Тверская академическая областная филармония»);
2. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной академический театр драмы» (ГБУК «ТАТД»);
3. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный театр кукол» (ГБУК «Театр кукол»);
4. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Театр юного зрителя» (ГБУК Тверской области «ТЮЗ»);
5. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Вышневолоцкий областной драматический театр» (ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»);
6. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Кимрский театр драмы и комедии» (ГБУК «Кимрский драмтеатр»);
7. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный объединенный музей» (ГБУК ТГОМ);
8. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная картинная галерея» (ГБУК ТОКГ);
9. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская Ордена «Знак Почета» областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького» (ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького);

10. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина» (ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина);

11. Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная специальная библиотека для слепых имени М.И. Суворова» (ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»);

12. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества» (ГБУК «ТОДНТ»);

13. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка» (ГБУК ТОДК «Пролетарка»);

14. Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверьгосфильмофонд» (ГБУК «Тверьгосфильмофонд»);

15. Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева» (ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организациями культуры.

Тип исследования: исследования по характеру задач – пилотажные, по месту проведения – полевые, по частоте проведения – разовые и повторные, по степени охвата – выборочные и сплошные.

Методы сбора информации:

– анкетирование получателей услуг (анкета получателей услуг - приложение 2),

– анкетирование руководителей организаций культуры (анкета руководителей - приложение 3),

– контент-анализ сайтов организаций культуры (бланк контент-анализа – приложение 4).

Методика проведения: при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является Комитет по делам культуры Тверской области использовался комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры проводилось по критериям, утвержденным Общественным советом при Комитете по делам культуры Тверской области с использованием различных методов. Критерии открытости и доступности информации об организации культуры были проанализированы методами контент-анализа сайтов, анкетирования руководителей организаций культуры и получателей услуг. Комфортность условий предоставления услуг была проанализирована в ходе опроса руководителей организаций культуры. Оценка доступности услуг для инвалидов была получена в процессе анкетирования руководителей организаций культуры и при помощи опроса получателей услуг. Доброжелательность, вежливость работников организации была проанализирована на основе результатов опроса и анкетирования получателей услуг, в том числе инвалидов. Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса получателей услуг.

На основании 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 организацией-оператором собиралась информация по каждой организации культуры в результате анализа официальных сайтов, анкет руководителей организаций культуры, опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений получателей услуг, в том числе получателей услуг-инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

1. Анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» на официальных сайтах организаций культуры и на сайте организации-оператора.

2. Интервьюированием получателей услуг.
3. Телефонным опросом получателей услуг.

Объем, тип и география выборки. Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, были проанализированы сайты 15 организаций культуры Тверской области. Анкетирование руководителей организаций культуры также проводилось сплошным исследованием, в нем приняли участие руководители учреждений. Объем выборочной совокупности для опроса потребителей услуг составил около 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.¹ Анкетирование потребителей услуг проводилось в 15 организациях культуры Тверской области.

Всего было опрошено 11104 получателей услуг, из них 5121 получателей услуг-инвалидов.

Обработка и анализ результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1) в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

¹ Методика 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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н)

2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
3. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества.
4. Расчет показателя оценки качества оказания услуг по муниципальному образованию.
5. Расчет линейных распределений по каждому показателю и критерию оценки качества оказания услуг организациями культуры;
6. Анализ полученных значений показателей и критериев оценки, с составлением рейтинга организаций культуры.
7. Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Первым критерием качества условий оказания услуг организациями культуры является *«Открытость и доступность информации об организации культуры»*. Данный критерий отражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг, опрос руководителей и контент-анализ сайтов организаций культуры. Данный критерий раскрывается через три показателя.

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

По результатам оценки соответствия информации о деятельности организации на стендах и официальных сайтах все исследуемые организации получили высокие оценки (более 76 баллов из 100 возможных). У получателей услуг учреждений есть возможность получить информацию и сведения о полном и сокращенном наименовании организации культуры, сведения о почтовом адресе, контактных телефонах и адресах электронной почты, месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); сведения о дате создания организации культуры и ее учредителях, учредительные документы; 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; сведения о режиме, графике работы организации культуры; сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры; перечень оказываемых платных услуг, сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копию плана финансово-хозяйственной деятельности, копии лицензии на осуществление деятельности и сведения о результатах независимой оценки.

Сведения о дате создания организации культуры и ее учредителях, а также учредительные документы не представлены на официальном сайте ГБУК «Тверьгосфильмофонд».

Сведения о видах предоставляемых услуг, а также о структуре и органах управления организацией не размещены на сайте ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева».

На официальных сайтах ГБУК «ТОДНТ» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» не представлен перечень платных услуг.

Сведения о материально-техническом обеспечении оказания услуг отсутствуют на сайтах таких организаций культуры как ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК «ТОДНТ», ГБУК «Тверьгосфильмофонд» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева».

Получатели услуг ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» и ГБУК «Тверьгосфильмофонд» не имеют возможности ознакомиться на сайте с планом финансово-хозяйственной деятельности организаций культуры.

На сайтах ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева», ГБУК «Тверьгосфильмофонд», ГБУК ТОДК «Пролетарка» и ГБУК «ТОДНТ» отсутствуют сведения о результатах независимой оценки.


На информационном стенде ГБУК «Театр кукол» не размещены сведения о местоположении организации. С видами предоставляемых услуг на информационных стендах в помещении организации культуры не имеют возможности ознакомиться получатели услуг ГБУК «Вышневолоцкий

драмтеатр». На стендах ГБУК ТГОМ не представлена информация о дате создания организации, ее учредителе, о структуре управления, а также отсутствуют результаты независимой оценки. Результаты независимой оценки также отсутствуют на стенде в помещении ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова».

Лучший результат за данный показатель ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького и ГБУК Тверской области «ТЮЗ» (100 баллов из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

76-100 баллов (отлично)		100,0%
51-75 баллов (хорошо)		0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)		0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)		0,0%
0 баллов		0,0%

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

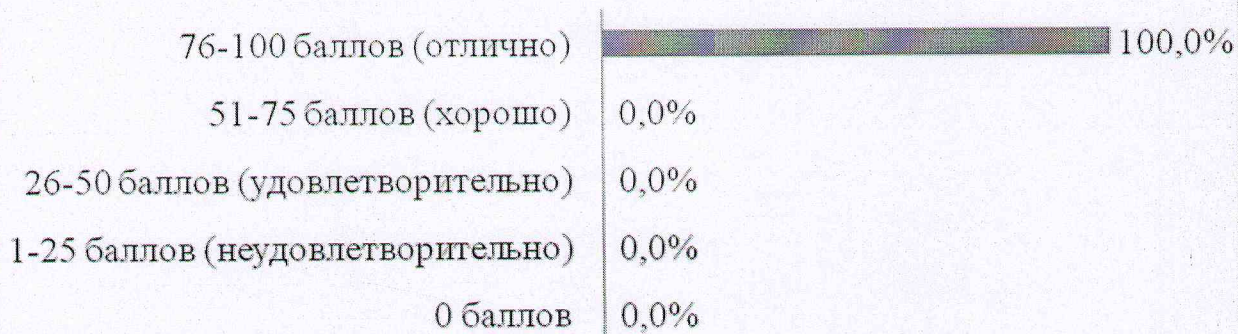
Согласно данным исследования, на сайтах ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького и ГБУК «ТОДНТ» применяются 5 способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг – это номер абонентского телефона, адрес электронной почты, техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг, электронные сервисы для обращений, а также иные дистанционные способы взаимодействия (форма отправки сообщений, форма бронирования билетов, форма подписки на новости, электронная приемная, гостевая книга, форма приобретения билетов онлайн, форма отправки комментария). Организации получили за данный показатель 100 баллов из 100 возможных.

4 способа дистанционного взаимодействия используются на официальных сайтах ГБУК «Театр кукол», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина и ГБУК «Тверьгосфильмофонд». 100 баллов из 100 возможных получили организации за данный показатель.

На сайтах ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова», ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» и ГБУК ТОДК «Пролетарка» используется лишь 3 способа дистанционного взаимодействия с получателями услуг (90 баллов из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

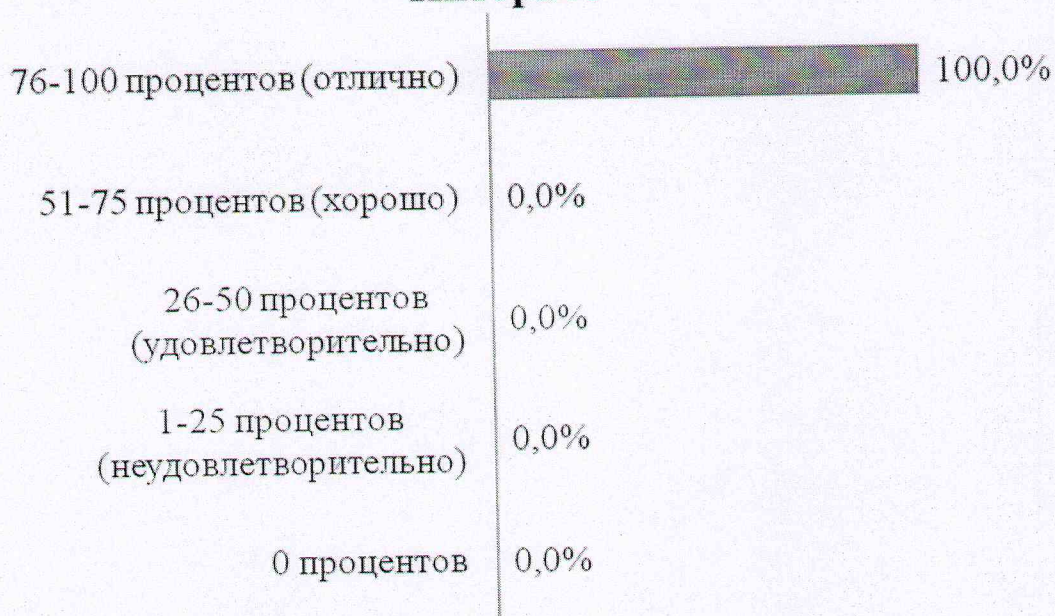


1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Большинство получателей услуг всех исследуемых организаций культуры практически полностью удовлетворены количеством и качеством информации на стендах и сайтах (от 91,8 %, до 99,9 % опрошенных). Наилучший результат за данный показатель получен ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» и ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина (99,9% респондентов из 100 возможных).

доля удовлетворенных получателей услуг	Количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"



2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг, стал критерий *«Комфортность условий предоставления услуг»*. Для раскрытия содержания указанного критерия применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения руководителей организаций и мнения получателей услуг.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

В ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК «ТОДНТ» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» созданы следующие комфортные условия для оказания услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), наличие и понятность навигации внутри организации; наличие питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организации; возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении). Созданные комфортные условия оценены на 100 баллов из 100 возможных.

В помещениях ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК ТОКТ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГКУК

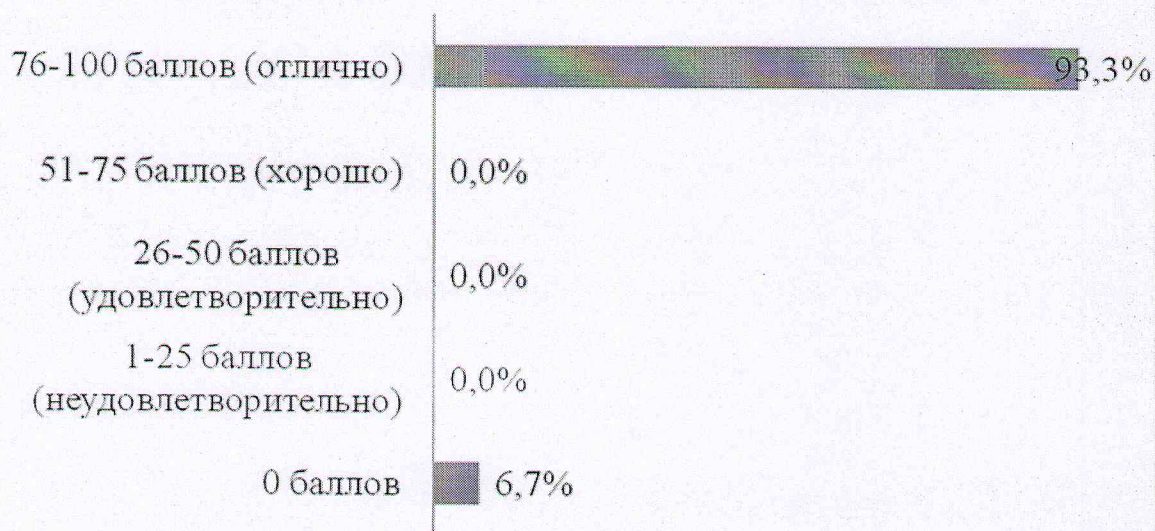
«ТОСБС им. М.И. Суворова» и ГБУК ТОДК «Пролетарка» отсутствует доступ к питьевой воде. Перечисленные организации культуры также получили за данный показатель 100 баллов из 100 возможных.

В помещении ГБУК «Тверьгосфильмофонд» помимо питьевой воды нет комфортной зоны отдыха и ожидания. Таким образом, комфортные условия оказания услуг данного учреждения оценены на 80 баллов из 100 возможных.

Лишь в помещении ГБУК ТГОМ отсутствуют комфортные условия предоставления услуг. Организация получила за данный показатель 0 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	1	6,7%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	14	93,3%
Итого	15	100,0%

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

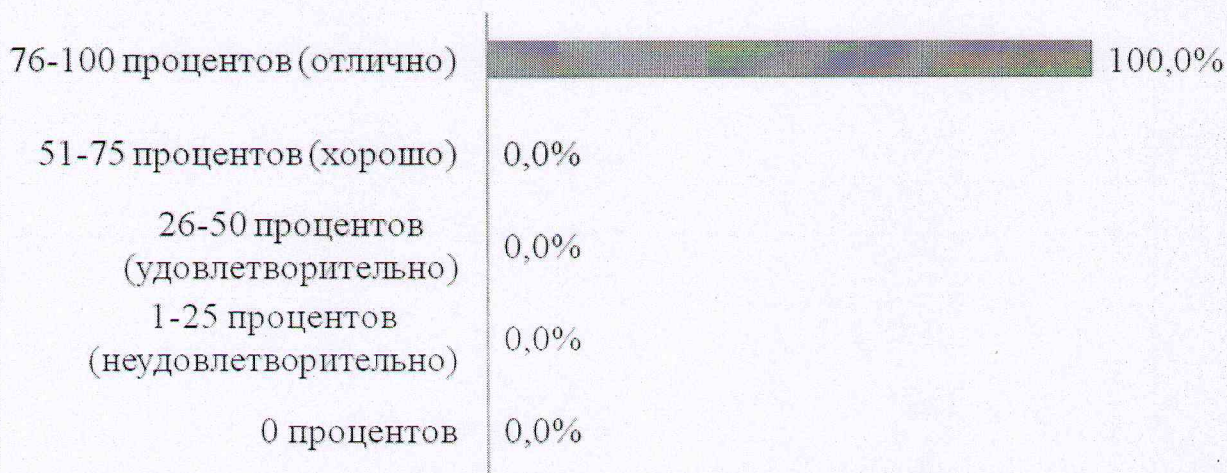


2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Большинство получателей услуг организаций культуры, подлежащих оценке, удовлетворены комфортностью условий оказания услуг в учреждениях (от 86,1% до 99,7% опрошенных). Самый высокий уровень удовлетворенности выявлен среди потребителей ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова».

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг



3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры стал критерий *«Доступность услуг для инвалидов»*, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг-инвалидов и руководителей организаций.

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

В помещениях и на прилегающей территории ГАУК «Тверская академическая областная филармония» и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» созданы условия с учетом доступности для инвалидов, а именно пандусы (подъемные платформы); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Организации получили за данный показатель 100 баллов из 100 возможных.

На 80 баллов из 100 возможных оценены условия доступности для инвалидов в ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького и ГБУК «ТОДНТ».

60 баллов из 100 возможных за данный показатель получили ГБУК Тверской области «ТЮЗ» и ГБУК ТОДК «Пролетарка». В организациях вход в помещение оборудован пандусами и специально оборудованы санитарно-гигиенические помещения. Помимо перечисленных условий в ГБУК

Тверской области «ТЮЗ» для инвалидов выделена специальная автостоянка для транспорта, а в ГБУК ТОДК «Пролетарка» в помещении оборудован адаптированный лифт, расширены дверные проемы.

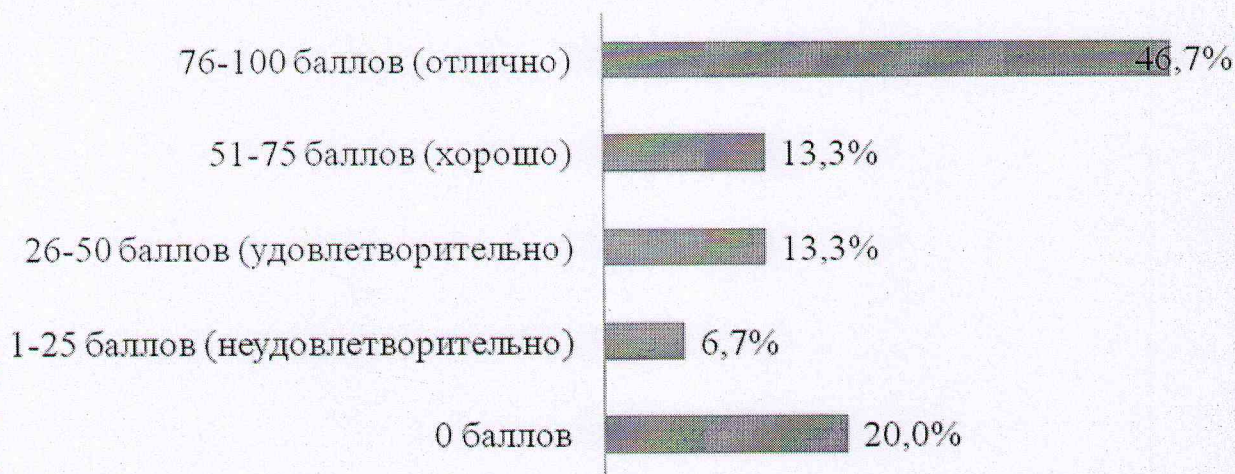
В помещении ГБУК «ТАТД» вход в помещение оборудован пандусами и специально оборудовано санитарно-гигиеническое помещение (40 баллов из 100 возможных). В ГБУК «Театр кукол» используется сменное кресло/коляска и специально оборудовано санитарно-гигиеническое помещение (40 баллов из 100 возможных).

Вход в помещение ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина оборудован пандусом. Данные условия доступности для инвалидов оценены на 20 баллов из 100 возможных.

В помещениях ГБУК ТГОМ, ГБУК «Тверьгосфильмофонд», ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» и на прилегающей к ним территории отсутствуют пандусы (подъемные платформы); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. За данный показатель организации получили 0 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	3	20,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	1	6,7%
26-50 баллов (удовлетворительно)	2	13,3%
51-75 баллов (хорошо)	2	13,3%
76-100 баллов (отлично)	7	46,7%
Итого	15	100,0%

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов



3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, можно отметить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным

шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Данные условия оценены на 100 баллов из 100 возможных.

В ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК ТОКГ и ГБУК «ТОДНТ» отсутствует только возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (100 баллов из 100 возможных).

В ГБУК «Кимрский драмтеатр» из условий доступности для инвалидов не обеспечена возможность дистанционного получения услуг (100 баллов).

В ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» обеспечены следующие условия: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; помощь работников организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (80 баллов).

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, помощь работников организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или

на дому в ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького позволяют инвалидам получать услуги наравне с другими (80 баллов из 100 возможных).

ГБУК ТГОМ может предложить своим получателям услуг-инвалидам альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет», а также оказание помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) и дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (60 баллов из 100 возможных). В ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина потребителям предоставлена возможность получать услуги наравне с другими посредством альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет», возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому, а также получать помощь работников организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) (60 баллов). Получатели услуг-инвалиды ГБУК ТОДК «Пролетарка» имеют возможность получать услуги наравне с другими за счет дублирования звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; альтернативной версии официального сайта (60 баллов).

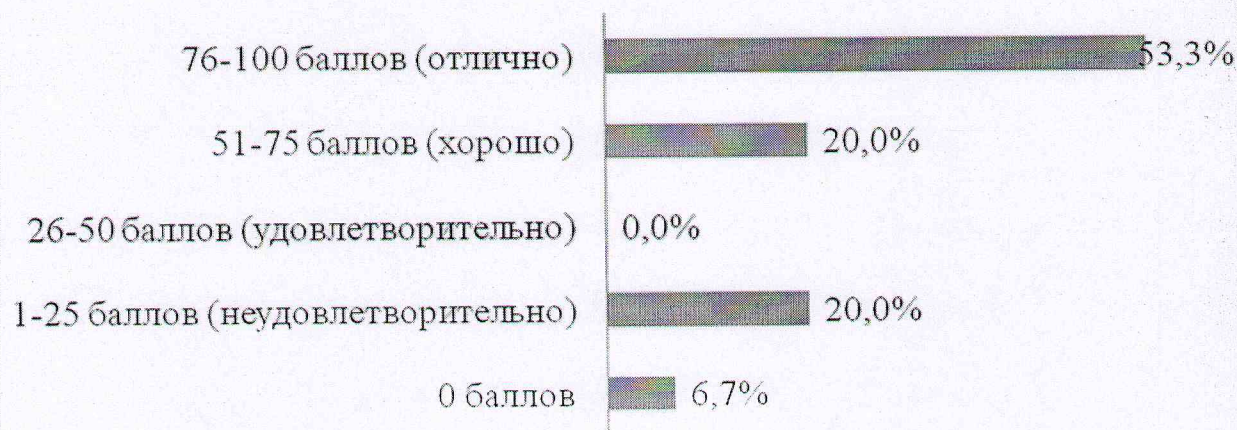
В ГБУК «Театр кукол» получателям услуг-инвалидам оказывается помощь работниками, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (20 баллов из 100 возможных).

Лишь наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению могут предложить своим получателям услуг-инвалидам ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» (20 баллов из 100 возможных). В ГБУК «Тверьгосфильмофонд» для получателей услуг-инвалидов дублируется звуковая и зрительная информация (20 баллов).

В ГБУК «ТАТД» условия, позволяющие инвалидам, получать услуги наравне с другими, отсутствуют. За данный показатель организация получила 0 баллов из 100 возможных.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 баллов	1	6,7%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	3	20,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	3	20,0%
76-100 баллов (отлично)	8	53,3%
Итого	15	100,0%

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая



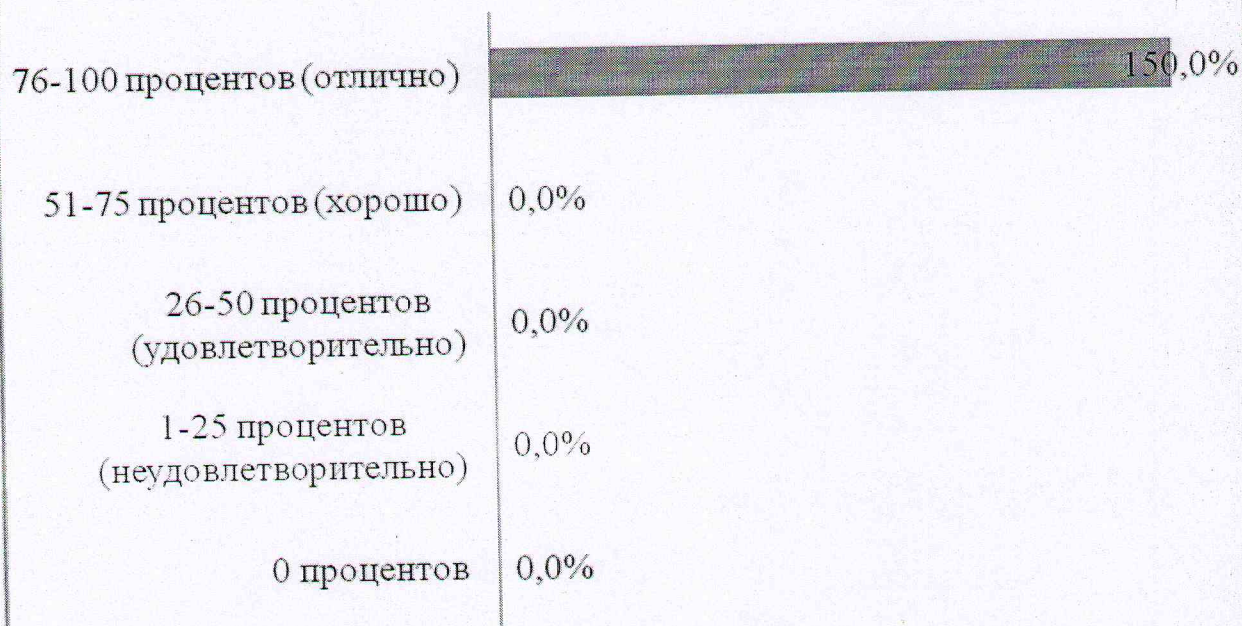
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).

Во всех исследуемых организациях имеются получатели услуг-инвалиды. Все опрошенные получатели услуг-инвалиды ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина и ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» удовлетворены доступностью оказываемых им услуг (100% из 100 возможных).

О своей удовлетворенности доступностью оказываемых услуг заявили большинство опрошенных всех исследуемых организаций культуры (от 79,2% до 99,7% опрошенных).

процент удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	количество организаций (имеющих получателей услуг - инвалидов)	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	150,0%
Итого	10	150,0%

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов



4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий оказания услуг организациями культуры стал критерий *«Доброжелательность, вежливость работников организации»*, представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

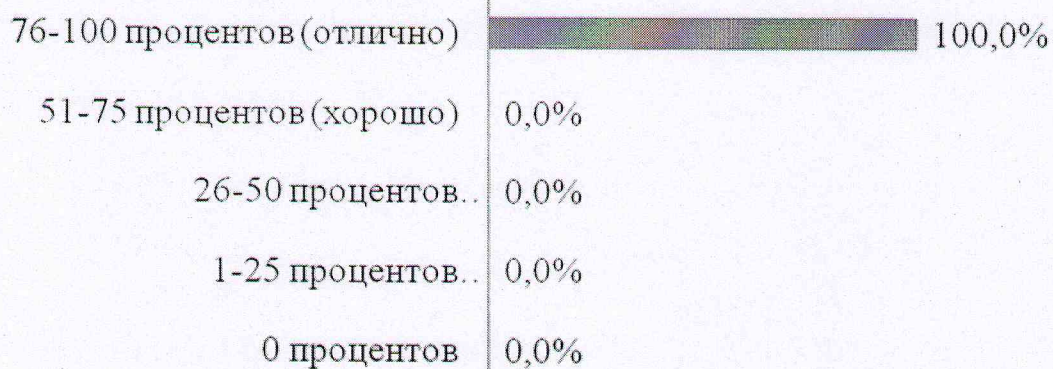
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Все потребители ГБУК «Кимрский драмтеатр» и ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина заявили о том, что удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации (100%).

Получатели услуг практически всех исследуемых организаций культуры в большей степени удовлетворены вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (от 96,9% до 99,9% респондентов).

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

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



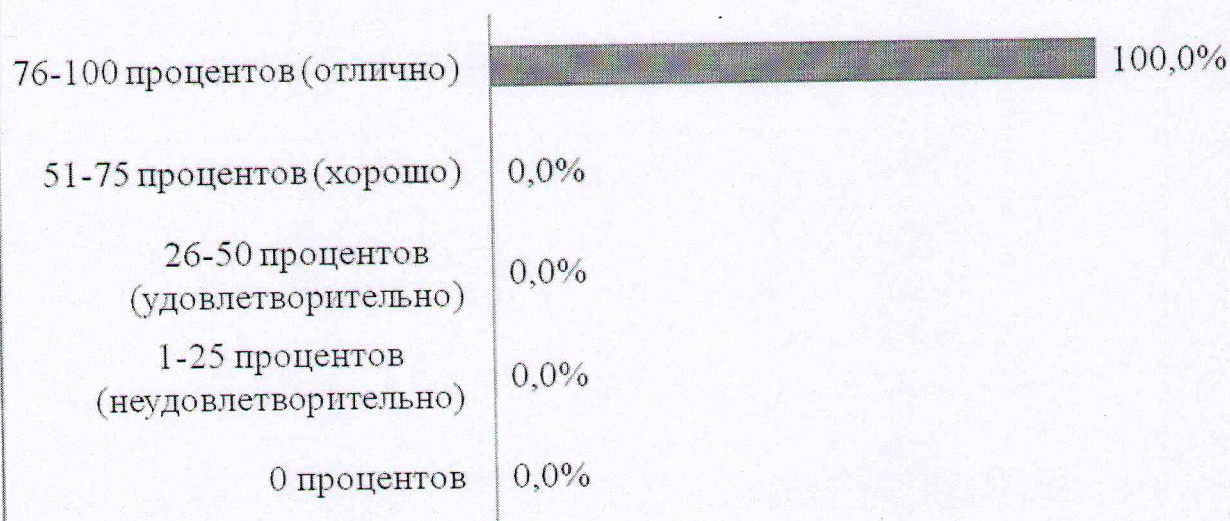
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Можно отметить, что степень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, достаточно высокая. О своей удовлетворенности заявили от 94,2% и до 99,9% опрошенных получателей услуг организаций культуры, подлежащих оценке. Кроме того, 100% опрошенных ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%

26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

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



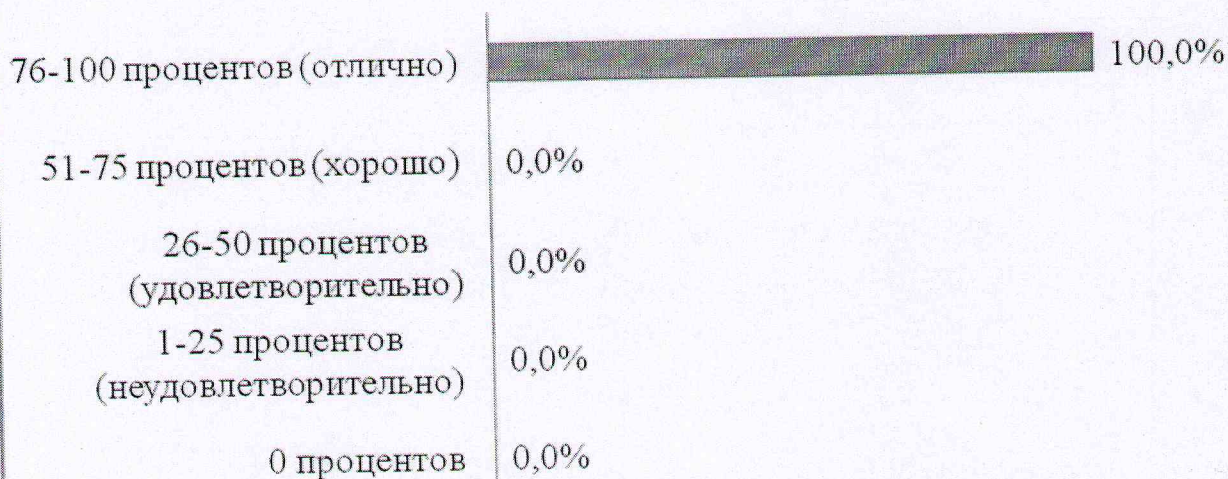
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Не в меньшей степени проявляется удовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. Доля удовлетворенных

респондентов составляет более 96% опрошенных практически во всех исследуемых организациях. В ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» и ГБУК «Тверьгосфильмофонд» - это 100% получателей услуг.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

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



5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

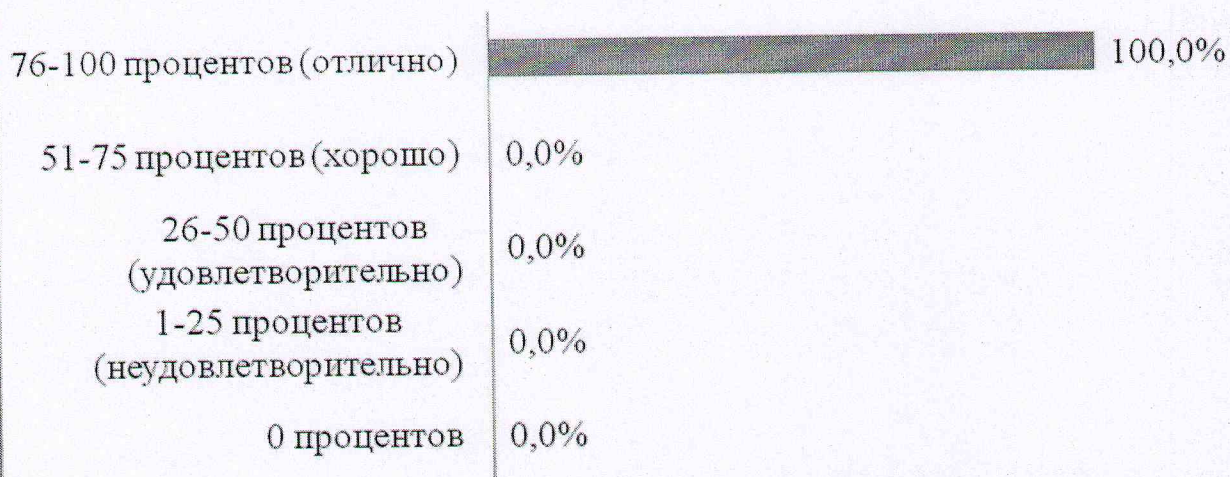
Пятым критерием оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, стал критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Во всех исследуемых учреждениях культуры выявлена достаточно высокая доля получателей услуг (более 95% получателей услуг в каждой организации), готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым. 100% опрошенных получателей услуг ГБУК Тверской области «ТЮЗ» и ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина заявили о своей готовности рекомендовать организацию знакомым.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

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

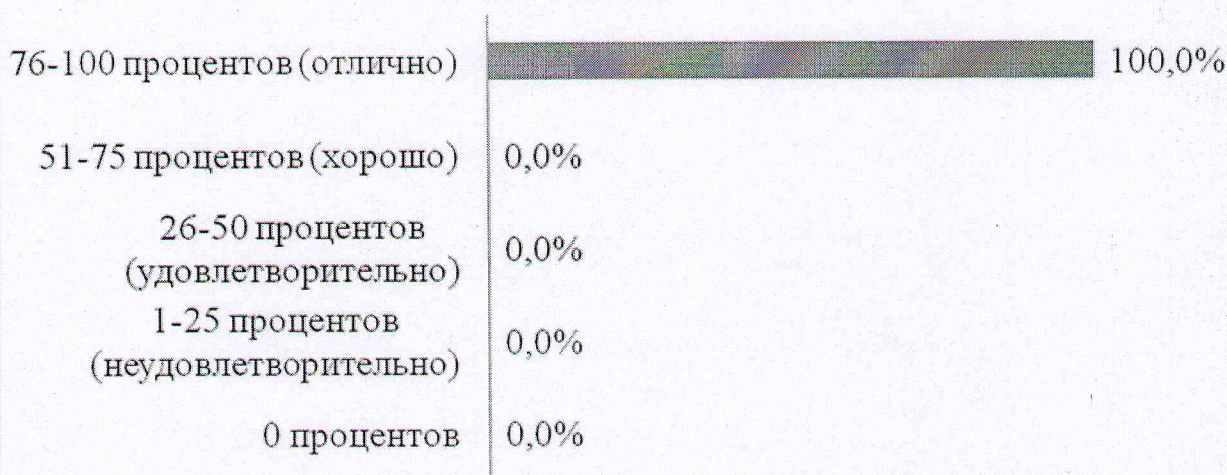


5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Удобством графика работы удовлетворены от 92,7% и до 99,6% опрошенных получателей услуг исследуемых учреждений.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

**Показатель 5.2. Доля получателей услуг,
удовлетворенных графиком работы
организации**

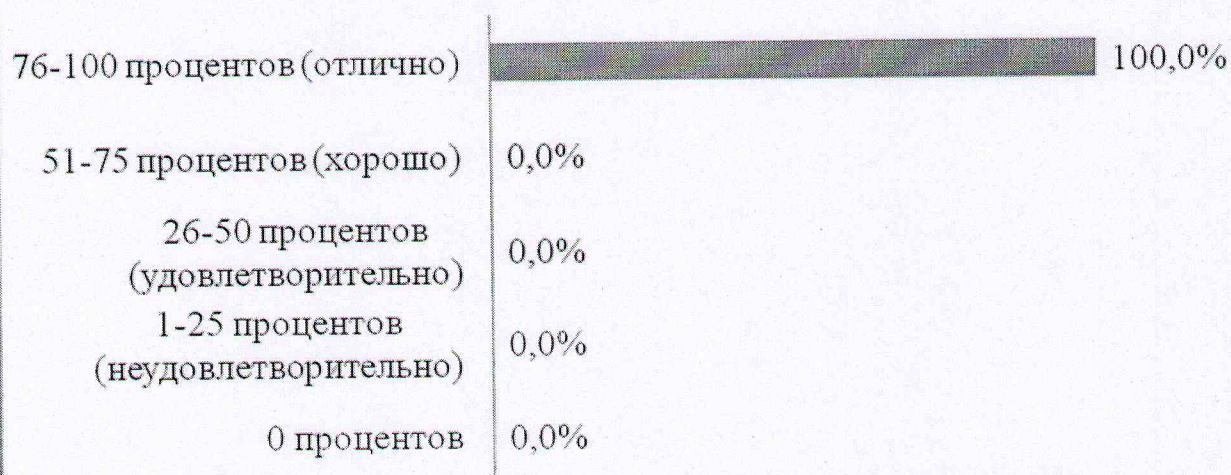


5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей).

Условиями оказания услуг в организации в целом удовлетворены в достаточной мере потребители всех организаций культуры, подлежащих независимой оценке (более 97% опрошенных в каждой организации). В ГБУК «Театр кукол» - это 100% всех опрошенных получателей услуг.

процент удовлетворенных получателей услуг	количество организаций	проценты
0 процентов	0	0,0%
1-25 процентов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 процентов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 процентов (хорошо)	0	0,0%
76-100 процентов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

**Показатель 5.3. Доля получателей услуг,
удовлетворенных в целом условиями оказания
услуг в организации**



КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

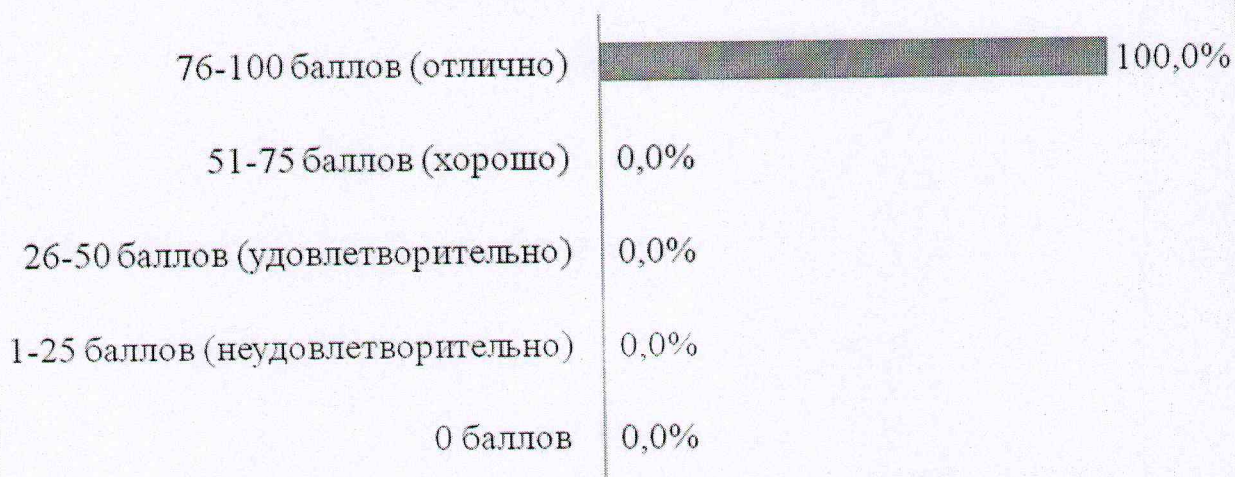
Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по 5-ти основным критериям: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов, доброжелательность, вежливость работников организации и удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерий 1 - «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Открытость и доступность информации об организации для всех исследуемых организаций оценены на «отлично». Наилучший результат за данный критерий получен ГБУК Тверской области «ТЮЗ» (100 баллов).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

1 критерий - ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ



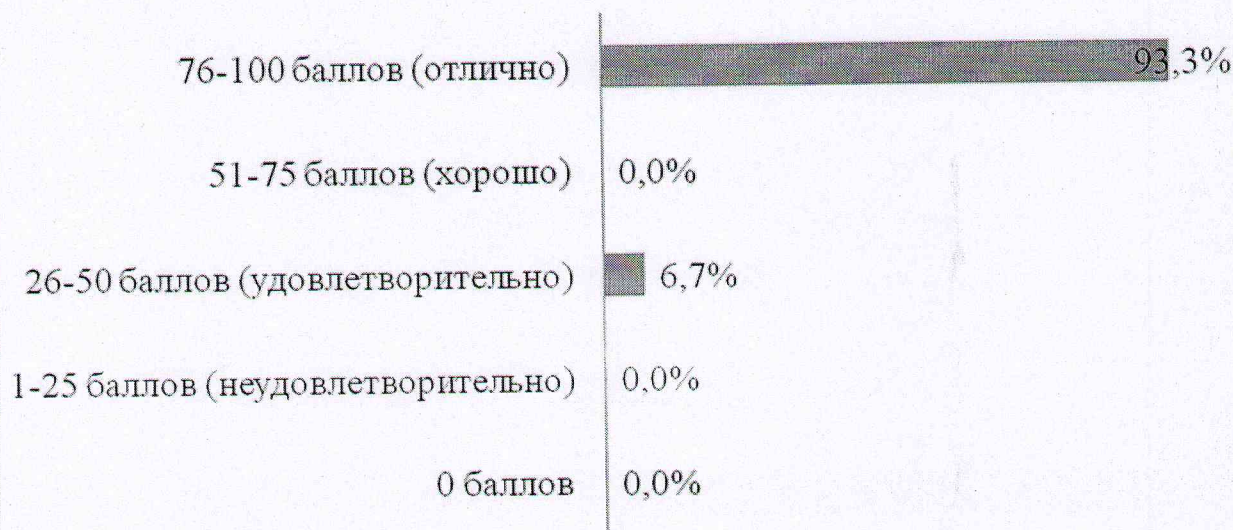
Критерий 2 - «Комфортность условий предоставления услуг»

По результатам независимой оценки условия предоставления услуг во всех исследуемых учреждениях оказались достаточно комфортными. Самые высокие баллы получили ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр» (99,9 баллов), ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина и ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького (99,6 балла), ГБУК «Театр кукол» (99,4 балла), ГБУК «Кимрский драмтеатр» (99,3 балла) и ГАУК «Тверская академическая областная филармония» (99,2 балла).

Лишь ГБУК ТГОМ за данный критерий получило оценку «удовлетворительно» - 43,1 балла.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	1	6,7%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	14	93,3%
Итого	15	100,0%

2 критерий - КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

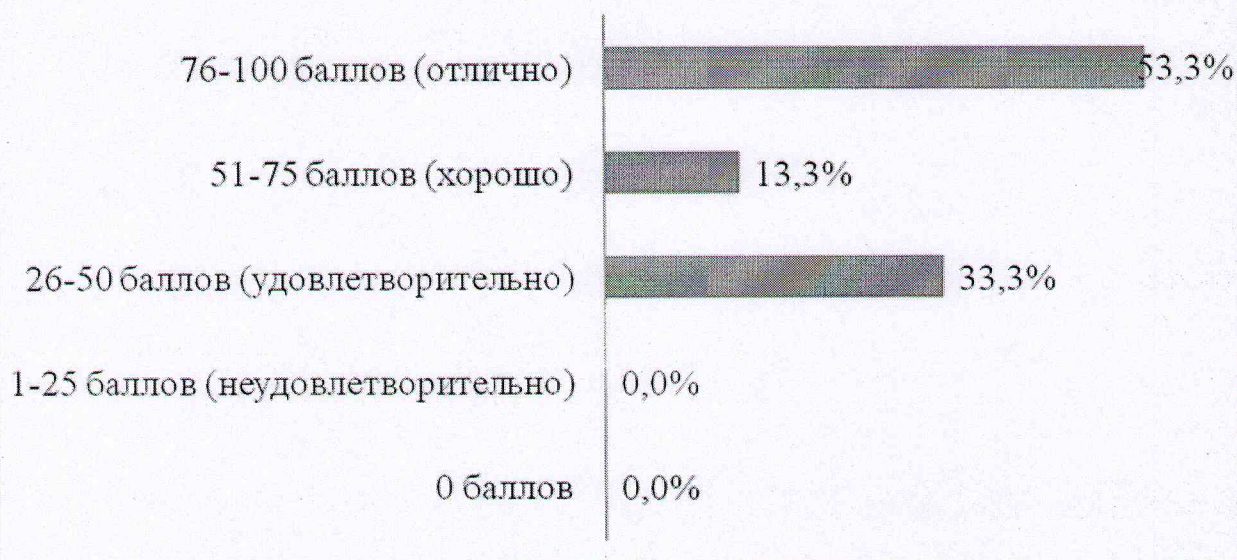


Критерий 3 - «Доступность услуг для инвалидов»

За доступность услуг для инвалидов ГАУК «Тверская академическая областная филармония», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр», ГБУК «Кимрский драмтеатр», ГБУК ТОКГ, ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького, ГБУК «ТОДНТ» получили оценку «отлично». Наивысший результат у ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» - 100 баллов из 100 возможных. В ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина и ГБУК ТОДК «Пролетарка» доступность услуг для инвалидов оценена на «хорошо». ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК ТГОМ, ГБУК «Тверьгосфильмофонд» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» – на «удовлетворительно».

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	5	33,3%
51-75 баллов (хорошо)	2	13,3%
76-100 баллов (отлично)	8	53,3%
Итого	15	100,0%

3 критерий - ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ



Критерий 4 - «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Получатели услуг практически полностью удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников исследуемых организаций (от 95,4 баллов до 99,9 балла). Наилучший результат – у ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина (100 баллов).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

4 критерий - ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

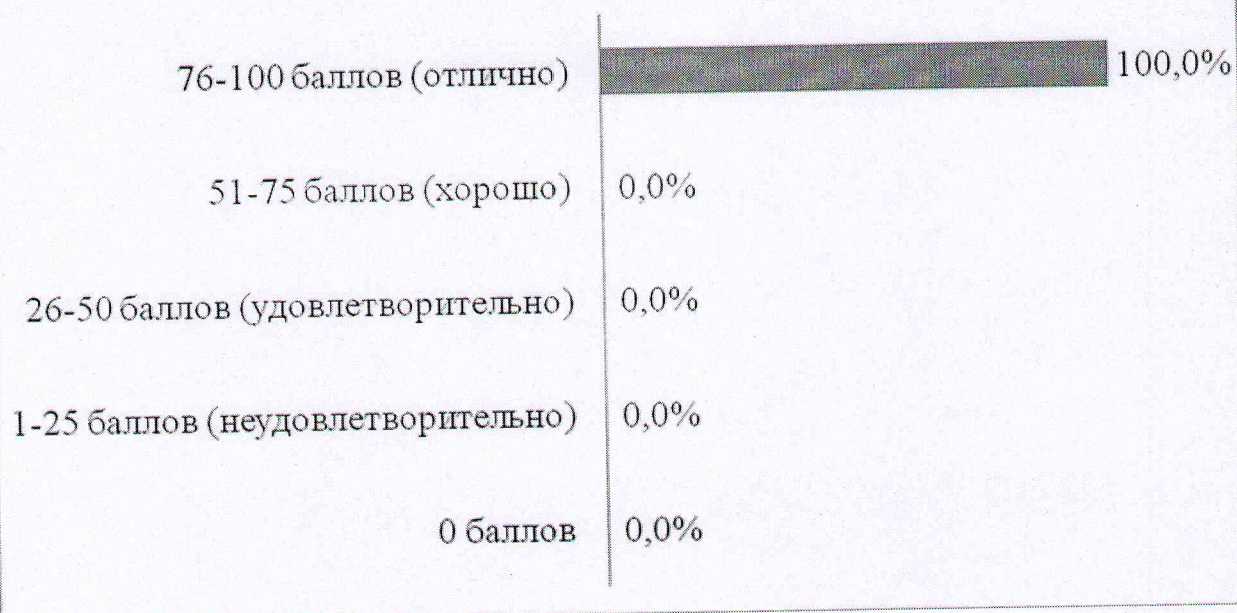
76-100 баллов (отлично)	100,0%
51-75 баллов (хорошо)	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

Критерий 5 - «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Практически все получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг в организациях культуры (от 96,9 до 99,9 балла из 100 возможных).

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	0	0,0%
76-100 баллов (отлично)	15	100,0%
Итого	15	100,0%

5 критерий - УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



При сравнительном анализе всех 5-ти показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры были получены следующие результаты. Оценки выше средней (51-100 баллов) по критериям «открытость и доступность информации об организации культуры», «комфортность условий оказания услуг», «доброжелательность, вежливость работников организации культуры» получили практически все исследуемые организации. Оценка ГБУК ТГОМ за «комфортность условий оказания услуг» ниже средней (43,1 балла). «Доступность услуг для инвалидов» в ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК ТГОМ, ГБУК «Тверьгосфильмофонд» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» ниже средней (39 баллов, 49,9 балла, 47,8 балла, 34,5 балла и 35,7 балла из 100 возможных соответственно).

Критерии / количество баллов	оценки ниже средней (0-50 баллов)	оценки выше средней (51-100 баллов)
1 критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	0,0%	все
2 критерий	ГБУК ТГОМ	все

"Комфортность условий предоставления услуг"			
3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"	ГБУК «ТАТД»	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	
	ГБУК «Театр кукол»	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	
	ГБУК ТГОМ	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	
	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	
	ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	ГБУК ТОКГ	
		ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	
		ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	
		ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	
		ГБУК «ТОДНТ»	
	ГБУК ТОДК «Пролетарка»		
4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"	0,0%	все	
5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	0,0%	все	

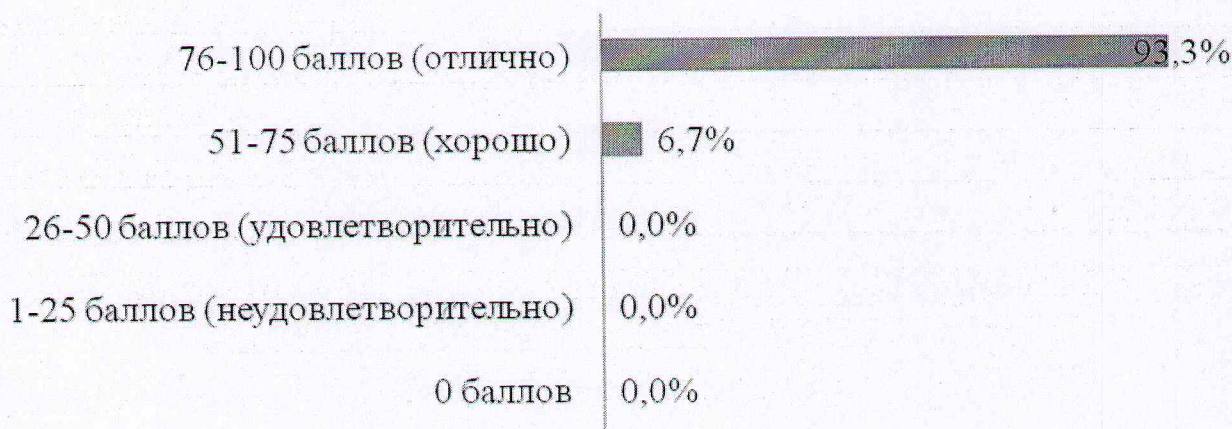
Итоговые баллы по 5-ти показателям независимой оценки качества условий оказания услуг

По результатам проведения независимой оценки практически все исследуемые организации получили оценку «отлично» (от 76 до 92,7 баллов из 100 возможных). Лучшие результаты получены ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова» (98,5 балла); ГАУК «Тверская академическая областная

филармония» (97,5 балла), ГБУК Тверской области «ТЮЗ» (97,2 балла), ГБУК «ГОДНТ» (97 баллов). Лишь ГБУК ТГОМ получило оценку «хорошо» - 75,6 балла.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-25 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
26-50 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
51-75 баллов (хорошо)	1	6,7%
76-100 баллов (отлично)	14	93,3%
Итого	15	100,0%

**Итоговые баллы по 5 показателям независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры**



ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ

УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

название ОК	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОК"			2 критерий "Комфортность условий предоставления услуги"			3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"			4 критерий "Дорожезначительность, вежливость работников организации"			5 критерий "Удовлетворенность услугом"			итоговые оценки			
	1.1.	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	2.2.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.	5.3.				
ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	100,0	90,0	97,5	96,0	100,0	100,0	100,0	100,0	94,0	98,2	96,0	94,2	96,5	95,4	99,3	97,9	98,7	98,7	97,5
	96,2	90,0	94,5	93,6	100,0	92,7	96,4	40,0	0,0	89,9	96,5	96,8	95,3	96,4	98,0	94,8	98,2	97,4	84,6
ГБУК «Театр кукол»	91,2	100,0	99,5	97,1	100,0	98,9	99,4	40,0	20,0	99,6	99,7	99,9	99,9	99,8	99,9	99,4	100,0	99,8	89,2
ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	100,0	100,0	99,9	100,0	97,6	98,8	98,8	60,0	100,0	99,6	99,5	99,8	99,8	99,7	100,0	99,5	99,8	99,8	97,2
	79,9	100,0	99,9	93,9	100,0	99,7	99,9	80,0	80,0	99,7	99,9	99,9	100,0	99,9	99,9	99,8	99,9	99,9	95,9
ГБУК «Клировский драмтеатр»	91,7	100,0	91,8	94,2	100,0	98,6	99,3	80,0	100,0	92,0	100,0	99,7	99,5	99,8	99,9	99,4	99,7	99,7	96,9
	79,2	100,0	93,6	91,2	0,0	86,1	43,1	0,0	60,0	79,2	97,9	98,6	98,9	98,4	98,3	93,6	99,1	97,8	75,6
ГБУК ТОКГ	96,2	100,0	93,4	96,2	100,0	91,1	95,6	80,0	100,0	92,3	96,9	96,8	98,2	97,1	95,2	92,7	95,5	94,8	95,1

ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	100,0	100,0	95,4	98,2	100,0	87,1	93,6	80,0	80,0	96,5	85,0	96,8	99,3	98,3	98,1	99,7	94,9	99,8	98,8	94,7
ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	97,9	100,0	99,9	99,3	100,0	99,2	99,6	20,0	60,0	100,0	60,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,6	99,9	99,9	91,8
ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	93,8	90,0	95,3	93,3	100,0	99,2	99,6	100,0	100,0	100,0	100,0	99,9	99,9	100,0	99,9	99,7	99,0	99,9	99,7	98,5
ГБУК «ТОДНТ»	87,5	100,0	98,9	95,8	100,0	95,5	97,7	80,0	100,0	99,5	93,8	97,8	99,1	99,7	98,7	99,0	98,9	99,0	99,0	97,0
ГБУК ТОДК «Пролетарка»	92,3	90,0	93,2	92,0	100,0	82,7	91,3	60,0	60,0	86,1	67,8	97,9	97,4	98,7	97,9	98,3	94,2	97,1	96,9	89,2
ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	76,9	100,0	98,2	92,4	80,0	87,8	83,9	0,0	20,0	88,5	34,5	98,4	98,0	100,0	98,5	98,4	96,8	98,5	98,2	81,5
ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	79,2	90,0	95,2	88,8	100,0	98,1	99,1	0,0	20,0	92,5	35,7	98,0	99,1	99,0	98,6	98,6	98,0	99,1	98,7	84,2

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Показатели оценки качества по организации культуры, в отношении
которой проведена независимая оценка²

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	97,5
2	ГБУК «ТАТД»	84,6
3	ГБУК «Театр кукол»	89,2
4	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	97,2
5	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	95,9
6	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	96,9
7	ГБУК ТГОМ	75,6
8	ГБУК ТОКГ	95,1
9	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	94,7
10	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	91,8
11	ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	98,5
12	ГБУК «ТОДНТ»	97,0
13	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	89,2
14	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	81,5
15	ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	84,2

Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании³

Тверская область	91,3
------------------	------

² Показатели оценки качества оказания услуг по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка рассчитаны на основе формулы 6 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

³ Показатель оценки качества по отрасли культуры в муниципальном образовании рассчитаны на основе формулы 7 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

**ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

	Название организации культуры	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»	98,5
2	ГАУК «Тверская академическая областная филармония»	97,5
3	ГБУК Тверской области «ТЮЗ»	97,2
4	ГБУК «ТОДНТ»	97,0
5	ГБУК «Кимрский драмтеатр»	96,9
6	ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»	95,9
7	ГБУК ТОКГ	95,1
8	ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького	94,7
9	ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина	91,8
10	ГБУК «Театр кукол»	89,2
11	ГБУК ТОДК «Пролетарка»	89,2
12	ГБУК «ТАТД»	84,6
13	ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»	84,2
14	ГБУК «Тверьгосфильмофонд»	81,5
15	ГБУК ТГОМ	75,6

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является Комитет по делам культуры Тверской области, можно разработать ряд предложений по усовершенствованию данной деятельности.

На основании сводных результатов проведенной независимой оценки можно дать следующие рекомендации:

1. ГБУК ТГОМ обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг в соответствии с показателем 2.1. «наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).».

2. ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК Тверской области «ТЮЗ», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГБУК ТОДК «Пролетарка», ГБУК «Тверьгосфильмофонд», ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» обеспечить соответствие организации условиям показателя 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации».

3. ГБУК «ТАТД», ГБУК «Театр кукол», ГБУК ТГОМ, ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина, ГБУК ТОДК «Пролетарка», ГБУК «Тверьгосфильмофонд» и ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева» обеспечить в соответствии с показателем 3.2 «условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому».

В результате опроса получателей услуг были высказаны следующие пожелания по усовершенствованию качества условий оказания услуг (проценты указаны от количества конкретных полученных пожеланий на данный вопрос анкеты по учреждению):

1. ГАУК «Тверская академическая областная филармония»: проводить больше мероприятий для детей и молодежи (в том числе, связанных с историей и культурой родного края) (24%); снизить стоимость услуг (билетов) (20% опрошенных); увеличить количество мест в фойе (8%);

- организовать места для курения (8%); проводить больше концертов (в том числе, эстрадных и с классической музыкой) (8%); построить лифт для инвалидов-колясочников (4%); проводить больше проектов на сцене филармонии, в которых были бы задействованы штатные артисты (4%); предоставлять бесплатную парковку при наличии билета (4%); установить вешалки для одежды (4%); дополнить оформление в зале (4%);

организовывать литературные вечера (4%); проводить больше благотворительных мероприятий (4%).

2. ГБУК «ТАТД»: оборудовать санитарную комнату для инвалидов (в том числе расположить ближе к залу) (15,8%); установить перила на лестницах (14,4%); установить подъемник для инвалидов-колясочников нового образца (11%); сделать более удобной покупку билетов и бронирование онлайн на сайте (в том числе, сделать это доступным для инвалидов по зрению) и сделать период бронирования на более продолжительное время (5,5%); ввести электронные билеты (или присылать билеты на электронную почту), или обеспечить возможность распечатать билеты до начала спектакля (4,8%); увеличить парковку и сделать бесплатной (4,1%); показывать спектакли в более раннее время, т.к. спектакли поздно заканчиваются (3,4%); сделать парковку для инвалидов ближе к входу (2,7%); увеличить объем информации в интернете, в том числе на сайте (2,7%); поменять обивку кресел и подлокотников, заменить скрипучие стулья, особенно в бенуаре (2,1%); показывать больше спектаклей, в том числе молодежных, классических (2,1%); предоставлять скидки студентам (например, при заказе 10-15 билетов), с целью привлечения молодой аудитории (1,4%); сделать ремонт (в том числе, фасада) (1,4%); информировать зрителя об артистах, которые работают в спектакле (если на роль заявлено более 1 чел.) (1,4%); увеличить число сигнальных табличек и табло (1,4%); организовать выставки, которые можно было бы посмотреть до начала спектакля или в антракте, например, инсталляции и декорации (1,4%); разместить информацию о работе касс на здании (1,4%); сделать помещение касс более комфортным (установить больше лавок) (1,4%); обеспечить доступ к питьевой воде (установить кулер) (0,7%); не убирать из репертуара спектакли, которые актуальны и пользуются популярностью (0,7%); предоставить возможность инвалидам быть с сопровождающим лицом (0,7%); ставить больше премьер в сезоне (0,7%); выдавать напрокат театральные бинокли (0,7%); приобрести микрофоны для лучшей

слышимости на последних рядах (0,7%); чаще устраивать спектакли, в том числе на тему Великой Отечественной войны и сделать постояннодействующим спектакль «Свадьба Кречинского» (0,7%); пускать в театр за 45 минут, а не за 35-40 (0,7%); показывать спектакли с сурдопереводом (0,7%); предоставлять возможность приобретать абонемент на премьеры театра на театральный сезон на постоянное место (0,7%); продавать билеты на гастролирующих онлайн (0,7%); предоставить возможность безналичной оплаты, в том числе в буфете (0,7%); изменить концепцию, стать более доступной широкой публике (0,7%); предоставить возможность ожидать начало спектакля в фойе с сидениями (0,7%); предоставить возможность зрителям оставаться в здании сразу же после спектакля, например, для того, чтобы дождаться такси (0,7%); снизить стоимость билетов (0,7%); организовать продажу цветов в холле театра в дни спектаклей (0,7%); организовать автобус от Театральной площади (0,7%); увеличить число пандусов (0,7%); отрегулировать систему отопления и кондиционирования в театре на большой сцене (0,7%); повысить уровень вежливости администраторов театра (0,7%); оборудовать помещение для курения (0,7%); увеличить количество информации в кассовом зале и на входе о спектаклях (0,7%).

3. ГБУК «Театр кукол»: отремонтировать туалеты и улучшить состояние санитарных комнат (мыло, подставки для детей к раковинам) (27%); организовать новый буфет или кафе (13%); расширить репертуар спектаклей для взрослого зрителя (10%); отрегулировать систему отопления в зимнее время (10%); заменить окна (10%); расширить парковку (7%); благоустроить парк на территории возле театра (7%); установить лифт для подъёма колясочников для прохода к зрительному залу и места с более удобным проходом (3%); повысить клиентоориентированность сотрудников кассы и гардероба (3%); снизить стоимость билетов (3%); сделать современный и интересный сайт (3%); заменить занавески в фойе (3%).

4. ГБУК Тверской области «ТЮЗ»: произвести ремонт, отреставрировать фасад, сделать пристройку или перепланировку для полноценного фойе или построить новое здание для театра (17%); расширить парковку, в том числе для инвалидов перед входом в театр (14%); ввести использование промокодов, льгот и скидок через сайт (11%); установить лифт из фойе для инвалидов-колясочников и пожилых людей (11%); обеспечить работу кафе и установить там доступные цены (6%); организовать зону отдыха и ожидания в фойе (6%); улучшить стенды в фойе театра о его истории (3%); ввести абонементы (3%); повысить зарплату и расширить систему премирования для актеров (3%); проводить больше спектаклей для взрослых зрителей (3%); увеличить количество спектаклей для детей во время летних каникул (3%); изыскать возможность приобретения системы тифлокомментирования (3%); создать доступную среду для инвалидов-колясочников (3%); приглашать инвалидов на спектакли (3%); отрегулировать систему вентиляции на камерной сцене (3%); сделать велопарковку (3%); установить электронное табло над сценой для бегущей строки для инвалидов (3%); установить вай-фай в фойе (3%).

5. ГБУК «Вышневолоцкий драмтеатр»: произвести ремонт, в том числе разрушившегося фасада здания, а также стен и потолка в главном зале (31%); организовать продажу цветов в фойе театра (31%); открыть буфет (19%); проводить больше премьер (13%); проводить побольше интересных, необычных спектаклей (6%).

6. ГБУК «Кимрский драмтеатр»: сделать парковку (28%); увеличить количество банкетов, стульев и пуфиков в фойе для удобства раздевания (15%); установить кулер с питьевой водой (11%); отремонтировать фасад здания (11%); предусмотреть возможность оплаты услуг банковской картой (9%); проводить больше новых детских спектаклей, в том числе для подростков (4%); открыть буфет (4%); увеличить количество спектаклей онлайн (2%); продлить работу кассы до 18 часов (2%); проводить опрос

зрителей в интернете о репертуаре и игре актёров (2%); сделать доступным онлайн бронирование билетов (2%).

7. ГБУК ТГОМ: сделать ремонт (в том числе фасада, входной группы и коридора), в том числе капитальный (9%); расширить площадь музея (9%); установить кулер с питьевой водой (9%); улучшить санитарное состояние туалетов, расширить их площадь и отремонтировать, сделать доступными для инвалидов (8%); улучшить условия для получения услуг инвалидами-колясочниками и маломобильными гражданами (8%); улучшить парковку, в том числе организовать велопарковку (5%); построить новое здание под музей (5%); проводить больше выставок (в том числе с техникой), обновлять экспозиции (5%); обеспечить возможность использования аудиогидов для слабовидящих (в частности, в г. Торжке) и индивидуальных посетителей (3%); улучшить взаимодействие с организацией посредством телефона (в том числе, в Василево) (3%); установить современное оборудование, улучшить техническое оснащение: установить интерактивные киоски, мониторы с видео об экспонатах) (3%); подписать некоторые экспонаты (3%); увеличить ассортимент музейной сувенирной продукции с тверской тематикой для детей (2%); ввести в штат должность экскурсовода (2%); увеличить количество информации о работе всей сети музеев ТГОМ в разных средствах массовой информации, в том числе в интернете, больше анонсов (2%); проводить мероприятия на открытом воздухе в летнее время (1%); разместить информационные таблички и указатели рядом с музеем; обозначить название музея и график его работы на фасаде здания (1%); усилить взаимодействия между филиалами (1%); изменить график работы организации на более позднее время (1%); сделать лестницы менее крутыми (в Берново) (1%); оборудовать зал для лекций и мероприятий (1%).

8. ГБУК ТОКГ: организовать буфет или кафе (34%); установить лифт (10%); проводить больше мероприятий, в том числе музыкальных и театральных (8%); установить автомат с едой и напитками (6%); сделать вторник рабочим днем для посещения галереи (5%); сделать больше

печатной продукции о дворце, буклетов, сувенирных открыток в продаже (5%); оборудовать лестницы поручнями для более удобного подъема (3%); расширить площадь помещений для экспозиций и отрегулировать систему кондиционирования (3%); проводить больше разнообразных экскурсий (3%); расширить выставочные площади, в том числе для временных выставок (3%); увеличить число скамеек или стульев в залах для пожилых посетителей и посетителей-инвалидов (2%); установить кулер с водой (2%); на сайте надо дать информацию для инвалидов по условиям посещения картинной галереи и контакты специалистов, готовых работать с инвалидами разных категорий (2%); сделать экскурсии с учетом особенностей здоровья и приглашать через организации соцзащиты небольшие группы (2%); организовать во время экскурсии посещение парка (2%); продлить время работы в вечернее время (2%); оборудовать музей для удобства инвалидов-колясочников (2%); обеспечить возможность пристегнуть коляску у входа (2%).

9. ГБУК ТОУНБ им. А.М. Горького: обеспечить доступ к питьевой воде (установить кулер) (19%); организовать работу буфета и кафе (16%); установить кофейный автомат и автомат с едой и напитками (8%); обеспечить возможность оплаты услуг банковской картой (7%); отрегулировать систему отопления в зимнее время (6%); обновить книжный фонд и фонд периодических изданий (в том числе, мемуарных, религиозной тематики, по палеонтологии, медицине, детской литературы) (6%); организовать бесплатную парковку (5%); улучшить состояние санитарных комнат (наличие санитайзеров, бахил, туалетной бумаги, уборка), произвести ремонт (4%); установить банкомат и терминал для оплаты (4%); обеспечить доступность услуг для инвалидов, в том числе помощь со стороны персонала (3%); создать комфортную зону отдыха (2%); улучшить скорость и повысить качество wi-fi (2%); продлить время работы до 21:00 (2%); улучшить освещение рабочих мест (2%); увеличить время бесплатного пользования компьютером (2%); проводить больше мероприятий (например «Библионочь»), в том числе культурно-просветительских мероприятий (2%);

сделать ремонт патентно-технического отдела (1%); организовать пересылку редких книг в районные библиотеки для чтения в читальном зале (1%); увеличить площадь читальных залов и каталогов, в том числе электронных (1%); проводить регулярную уборку всех помещений (1%); доработать сайт (1%); усилить межрегиональное, международное взаимодействие (1%); делать краткие обзоры книг в инстаграмме (1%); обновить операционную систему в зале периодики (1%).

10. ГБУК ТОЦДСЧ им. А.С. Пушкина: увеличить книжный фонд (21%); выделить новое помещение с большей площадью (11%); обеспечить приём карт к оплате за услуги (ВИЗА, МИР и т.д.) (11%); на летний период сделать один выходной день рабочим (5%); устраивать мероприятия, например, «Книжная неделя», «День скороговорок», «Нарисуем книгу», «Петровские вечера» или «Екатерининские вечера» для разных классов школ и групп детских садов по разным темам с чтением стихов, сценками и песнями, примеркой исторических костюмов и возможностью заинтересовать детей историей, а также с последующим награждением грамотами (5%); интересные книжки расположить на более низких полках для возможности детям самостоятельно их брать (5%); расширить коридоры для возможности передвижения с коляской (5%); изменить график работы до 19.00 (5%); создать клубы по интересам, в том числе «буду мамой» и «теперь, мы бабушки» (5%); расширить площадь помещения (5%); сделать ремонт (5%); организовывать встречи с известными людьми, вечера с тверскими писателями (5%); переоборудовать читальный зал в гостиную для свободного чтения на мягких пуфах (5%); проводить музыкальные вечера (5%).

11. ГКУК «ТОСБС им. М.И. Суворова»: увеличить книжный фонд за счет новинок, в том числе крупношрифтовых для слабовидящих читателей, женских романов, повестей, об истории, про деревню) на разных носителях (на флешках, «говорящих книг») (68%); автоматизировать процесс обслуживания (14%); сделать у библиотеки летнюю беседку и установить

лавочки (5%); продлить время работы библиотеки в будние и выходные дни (3%); привозить книги на дом чаще 2 раз в месяц (3%); сделать около библиотеки шатер в летнее время и проводить больше мероприятий на улице (3%); проводить больше мероприятий в выходные дни (3%); закупить тифлофлешплееры (3%).

12. ГБУК «ТОДНТ»: организовать больше кружков для разных возрастных групп (для детей, для пенсионеров и т.д.) (33%); установить современное оборудование (светотехнику) (20%); проводить творческие встречи, занятия и мероприятия с приглашением сурдопереводчика для участия глухонемых (16%); проводить бесплатные занятия для детей и взрослых (6%); открыть кафе или буфет, установить кофейный автомат (5%); зрительный зал отремонтировать, обновить мебель (4%); проводить больше мероприятий, в том числе культурно-просветительских (3%); отрегулировать систему отопления в зимнее время (3%); провести через интернет и СМИ активную работу по привлечению посетителей (1%); при проведении областных конкурсов в жюри приглашать профессионалов, а не народников и академистов (1%); проводить занятия для детей и взрослых после 20.00 (1%); улучшить гардеробную зону (1%); улучшить освещение (1%); улучшить санитарное состояние туалета (повесить туалетную бумагу) (1%); приглашать на концерты звезд эстрады (1%).

13. ГБУК ТОДК «Пролетарка»: организовать буфет или кафе (23,3%); установить кулеры для питьевой воды (17%); сделать ремонт (потолок, освещение, паркет, стены, крыша, малого зала, помещения 3 этажа, зала бальных танцев) (10,8%); отремонтировать туалеты и улучшить их санитарное состояние (наличие туалетной бумаги, жидкого мыла) (6,3%); установить автомат с едой и напитками, кофейный автомат (4,5%); сделать комфортные места для ожидания (увеличить количество мест для сидения, установить лавочки или стулья) (4,5%); установить бесплатный wi-fi (4,5%); отрегулировать систему отопления (3,6%); сделать более яркую разметку на полу для инвалидов по зрению (2,7%); увеличить число стендов и табло и

разместить на них больше информации, сделать стенды более видимыми (2,2%); проводить больше концертов, в том числе для молодежи, показов самодеятельности (1,8%); улучшить сайт (1,3%); сделать раздевалки для детей, обеспечить достаточное количество мест для переодевания детей (1,3%); снизить стоимость билетов на концерты (1,3%); больше информационных табличек со шрифтом Брайля (1,3%); проводить больше бесплатных концертов (1,3%); сделать игровую зону для детей (1,3%); увеличить число парковочных мест (1,3%); улучшить качество уборки помещений (0,9%); оборудовать зал для инвалидов (0,9%); чаще выезжать с концертами (0,9%); закупить новые костюмы (0,9%); улучшить условия оказания услуг (0,4%); организовать больше бесплатных секций (0,4%); расширить спектр услуг (0,4%); улучшить навигацию в помещении (0,4%); проводить больше занятий вокалом (0,4%); заменить мебель на более современную (0,4%); установить пандусы (0,4%); пороги убрать (0,4%); оборудовать лестницы для более удобного подъема (0,4%); установить терминал ВТБ (0,4%); улучшить освещение перед входом в ДК (0,4%); проводить концерты в более раннее время (0,4%); увеличить объем информации в СМИ (0,4%).

14. ГБУК «Тверьгосфильмофонд»: сделать ремонт (36%); обеспечить наличие собственного просмотрового зала, в том числе и для ретропоказов (16%); сделать более удобный пандус (12%); расширить видеотеку (8%); закупить новое оборудование для оцифровки (4%); активно участвовать в организации и проведении киномероприятий (4%); изменить концепцию развития, стиль подачи информации и работы с аудиторией (4%); обеспечить лучшую транспортную доступность (4%); восстановить государственный кинопрокат (4%); показывать больше российского кино (4%); более плотно работать со школами (4%).

15. ГАУК ТО «Дом Поэзии Андрея Дементьева»: проводить больше поэтических мероприятий, марафонов и конкурсов (в том числе, посвященных И. Бродскому, а также с участием молодых поэтов) (23,8%);

оперативнее отвечать на электронную почту и в социальных сетях (9,5%); обеспечить встречу гостей у входа (5%); проводить музыкальные вечера талантливой тверской молодежи (5%); больше сотрудничать с местными общественными организациями (5%); повысить качество работы консультантов (5%); увеличить площадь большого зала (5%); улучшить транспортную доступность (5%); предусмотреть наличие сувенирной продукции (5%); скорректировать режим работы (5%); проводить больше выставок (5%); запустить работу литературного кафе (5%); проводить больше концертов (5%); сделать больше информационных стендов (5%); адаптировать учреждение для людей с ограниченными возможностями (5%); обеспечить соблюдение дресс-кода на мероприятиях (5%).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Приложение
к приказу Минтруда России
от 31 мая 2018 г. № 344н

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

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

2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51132);

в сфере охраны здоровья – приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156);

в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156);

Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

3. 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.

4. 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:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

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» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

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

где:

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

$C_{дист}$ – 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» ($P_{откр_{уд}}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

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

5. 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» ($\Pi_{\text{комф. усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}} \quad (2.1)$$

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» ($\Pi_{\text{ожид}}$) (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$\Pi_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания⁵, – 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 1/2 срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

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

$$\Pi_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}} \quad \text{или} \\ \Pi_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($\Pi_{\text{комф. уд}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

⁴ 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. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2017, № 50, ст. 7563).

⁵ 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. № 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 51, ст. 7806; 2018, № 18, ст. 2639).

6. 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» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – 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» ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

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

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

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

где

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

$\text{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

7. 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» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – 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» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y_{\text{оказ.услуг}}$ - 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» ($П_{\text{вежл.дист.уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

8. 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)» ($П_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - 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» ($П_{\text{орг.усл.уд}}$) определяется по формуле:

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

где

$Y_{\text{орг.усл}}$ - 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» ($П_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

9. 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 образований⁶, 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;

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:

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁷, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned} K_n^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-откр}}) \\ K_n^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-комф}}) \\ K_n^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-дост}}) \\ K_n^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-вежл.дист}}) \\ K_n^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n), \end{aligned}$$

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

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

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

⁶ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563).

⁷ 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: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

где:

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

S^{ou}_n – 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:

$$S^o = \sum S^{ou} / V, \quad (8)$$

где

S^o – показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской 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»⁸) рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

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

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

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

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

$$S^r = \sum S^u / R, \quad (10)$$

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»⁹) 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

⁸ Пункт 24 Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 20, ст. 2821).

⁹ Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 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. № 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 18, ст. 2003; 2010, № 20, ст. 2432; 2012, № 43, ст. 5815; 2016, № 45, ст. 6240; 2018, № 20, ст. 2821).

подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Опрос проводится анонимно.

Название населенного пункта _____
Полное название организации культуры _____

Инструкция: Обведите кружком подходящий вариант ответа.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
1. Да 0. Нет (переход к вопросу 3)
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
1. Да 0. Нет
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
1. Да 0. Нет (переход к вопросу 5)
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?
1. Да 0. Нет
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у сотрудника организации) и прочие условия)?
1. Да 0. Нет
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 8)

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. 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 0. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

1. Да 0. Нет

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

16. Ваш пол

1. Мужской

2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит социологическое исследование с целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры. Просим Вас ответить по каждому аспекту о состоянии дел в Вашей организации на основании результатов материалов самообследования. Необходимо выделить подходящий вариант ответа (в кружок или подчеркнуть), подписать и поставить печать на бланк анкеты.

1.1. Какие из перечисленных материалов о деятельности организации культуры, размещены на общедоступных информационных стендах в помещении Вашей организации?

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. 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
5. Режим, график работы организации культуры
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
7. 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)*
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*
10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
2. наличие и понятность навигации внутри организации;
3. доступность питьевой воды;
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
5. санитарное состояние помещений организации;
6. возможность бронирования услуги / доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении).

3.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:

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

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

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

Полное название организации _____

Должность _____ (_____)
Подпись, печать _____ расшифровка подписи _____

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Бланк контент-анализа сайтов организаций культуры

Критерий	Наименование показателя	Параметры показателя оценки
	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	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, адреса 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		
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)*
		13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1) абонентского номера телефона;
		2) адрес электронной почты;
		3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
		4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
		5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
		6) иного дистанционного способа взаимодействия.